

**REGULAMIN  
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMCJI  
SPÓŁDZIELCZEJ KASY OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWEJ  
im. Eugeniusza Kwiatkowskiego**

**I. Zasady ogólne**

**§ 1**

1. Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w SKOK Kwiatkowskiego zwany dalej „Regulaminem” określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji klientów przez SKOK Kwiatkowskiego.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.

**§ 2**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **SKOK** – Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Eugeniusza Kwiatkowskiego,
- 2) **klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług SKOK, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej SKOK,
- 3) **reklamacja** – wystąpienie skierowane do SKOK przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez SKOK.

**§ 3**

SKOK dąży do zapewnienia klientom możliwości złożenia reklamacji w sposób dostosowany do ich potrzeb. Proces rozpatrywania reklamacji prowadzony jest bezzwłocznie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych praktyk.

**II. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji**

**§ 4**

1. Reklamacja może zostać złożona w następujący sposób:
  - 1) w formie pisemnej - osobiście w placówce SKOK na udostępnionym przez nią formularzu albo przesyłką pocztową wysłaną na adres siedziby SKOK: SKOK Kwiatkowskiego, ul. Kwiatkowskiego 8, 33-101 Tarnów,
  - 2) ustnie - telefonicznie pod numerami telefonów placówek SKOK, znajdującymi się na stronie internetowej: [www.skokkwiatkowskiego.pl](http://www.skokkwiatkowskiego.pl) lub osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce SKOK,
  - 3) w formie elektronicznej na adres: reklamacje@skokkwiatkowskiego.pl.
2. Reklamacja składana w formie pisemnej powinna zawierać co najmniej:
  - 1) imię i nazwisko klienta,
  - 2) adres do korespondencji,
  - 3) nr członkowski,
  - 4) szczegółowy opis podstaw skierowania sprawy do SKOK wraz z ich uzasadnieniem,
  - 5) oczekiwania co do sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
  - 6) podpis klienta.
3. Do złożonej reklamacji klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty będące podstawą tej reklamacji.
4. SKOK na żądanie klienta potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia reklamacji.
5. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. SKOK może wystąpić do klienta o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

**§ 5**

Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec SKOK.

**III. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na reklamację**

**§ 7**

1. Odpowiedź na reklamację zostaje przekazana klientowi pisemnie za pośrednictwem poczty lub na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną.
2. Reklamację SKOK rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, SKOK w informacji przekazywanej Klientowi:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla

rozpatrzenia sprawy,

- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielania odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. SKOK ewidencjonuje i przechowuje składaną reklamację, tak aby było możliwe odtworzenie jej treści oraz treści odpowiedzi udzielonej na reklamację.

**§ 7**

Odpowiedź na reklamację Klienta powinna zawierać:

- 1) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej reklamacji,
- 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta,
- 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska SKOK w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy i umowy,
- 4) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
- 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zgodnie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

**IV. Zasady dotyczące odwołania od decyzji SKOK**

**§ 8**

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klient ma prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.
2. Odwołanie powinno nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację.
3. Odwołanie wnosi się pisemnie osobiście w placówce SKOK na udostępnionym przez nią formularzu albo przesyłką pocztową wysłaną na adres siedziby SKOK: SKOK Kwiatkowskiego, ul. Kwiatkowskiego 8, 33-101 Tarnów.

**§ 9**

1. W przypadku sporu powstałego pomiędzy klientem a SKOK, strony podejmują starania zmierzające do jego rozstrzygnięcia na drodze polubownej.
2. Klient może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów poprzez złożenie wniosku do:
  - 1) Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)),
  - 2) Sądu Polubownego przy Stowarzyszeniu Krzewienia Edukacji Ekonomicznej i Finansowej z siedzibą w Gdyni (dotyczy spraw związanych z działalnością gospodarczą klienta).
3. Wszelkie spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

**V. Postanowienia końcowe**

**§ 10**

1. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
2. Organem nadzoru nad działalnością SKOK jest Komisja Nadzoru Finansowego.

**§ 11**

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 18 stycznia 2017 roku.