

		
	Instrukcja składania i rozpatrywania reklamacji w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej „Boże Dary”	Stron: 8
Wersja: 1		Data: 20.12.2018r.

Spis treści:

I. ZASADY OGÓLNE.....	2
II. DEFINICJE.....	2
III. ZASADY DOTYCZĄCE SPOSOBU SKŁADANIA REKLAMACJI	2
IV. ZASADY DOTYCZĄCE ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	3
V. ZASADY DOTYCZĄCE UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ.....	4
ZAŁĄCZNIK NR 1.....	6

I. Zasady ogólne

Niniejsza instrukcja określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji klientów przez Skok „Boże Dary” zwanej dalej Kasą.

Staraniem Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej „Boże Dary” jest, aby proces rozpatrywania reklamacji klientów przeprowadzany był bezzwłocznie, a także cechował się rzetelnością, wnikliwością i obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

II. Definicje

O ile w niniejszej instrukcji jest mowa o:

Reklamacji, należy przez to rozumieć wystąpienie klienta kierowane do SKOK „Boże Dary”, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez SKOK,

Kliencie, należy przez to rozumieć członka SKOK „Boże Dary”,

Kasa, rozumiana jako Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa „Boże Dary” .,

Trwały nośnik informacji – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,

Podmiocie rynku finansowego rozumianym jako spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa.

III. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji

Niniejsza instrukcja jest dostępna dla klientów w każdej Placówce Kasy, w Centrali SKOK oraz na stronie internetowej www.skok-bozedary.pl.

Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Kasę lub wykonywanej przez nią działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego w następujący sposób:

1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce SKOK „Boże Dary” obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

2) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 535 747 125 albo osobiście na formularzu wg. Załącznika nr 1 podczas wizyty klienta w jednostce SKOK „Boże Dary”.

W SKOK „Boże Dary” został wyznaczony odrębny numer telefonu, na jaki można składać reklamacje a prowadzone rozmowy są nagrywane (po uprzednim uprzedzeniu rozmówcy o tej okoliczności). Rozmowy noszące znamiona reklamacji wykonywane przez klientów na inne numery telefoniczne są przekierowywane na numer dedykowany do składania reklamacji.

Treść reklamacji powinna być wpisana na formularzu, którego wzór określa załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji. Na żądanie klienta Kasa potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie lub w inny sposób (uzgodniony z

klientem w momencie składania reklamacji). Klient zobowiązany jest złożyć reklamację podając istotne dla rozpatrzenia sprawy informacje, takie jak:

- dane klienta składającego reklamację (nr członkowski lub numer PESEL, imię nazwisko i dane adresowe do korespondencji),
- ustalenie przedmiotu reklamacji i opis sytuacji / zdarzenia / okoliczności, której dotyczy reklamacja, dołączając niezbędne dokumenty,
- ustalenie żądania klienta składającego reklamację,
- wskazanie sposobu przekazania odpowiedzi (w postaci papierowej listownie, bądź na wniosek klienta – pocztą elektroniczną na wskazany adres),

Dopuszcza się złożenie reklamacji listownie (bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca) bądź pocztą elektroniczną, wówczas dalszy tok postępowania jest identyczny, jak w przypadku złożenia reklamacji w Punkcie Kasowym. SKOK umożliwia klientowi złożenie reklamacji przez pełnomocnika, dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej. Termin na rozpatrzenie reklamacji przez SKOK rozpoczyna swój bieg od dnia otrzymania reklamacji przez Kasę.

Informacja dotycząca możliwości złożenia przez klienta reklamacji do SKOK „Boże Dary” jest przekazywana klientowi na etapie zawierania umowy, w formie pisemnej oraz wskazuje sposób udostępniania szczegółowych informacji dotyczących trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji. Informacje te są publikowane w szczególności w broszurach, regulaminach, wzorcach umownych i udostępniane za pośrednictwem strony internetowej oraz w dowolnym Punkcie Kasowym lub w Centrali SKOK. SKOK „Boże Dary” zamieszcza w umowie zawieranej z członkiem informacje dotyczące instrukcji składania i rozpatrywania reklamacji:

- 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
- 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
- 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy ze SKOK „Boże Dary”, informacje, o których mowa powyżej, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Kasy. Dla tego celu niezbędne jest przygotowanie odrębnej informacji bądź też przekazanie takiej osobie kopii stosowanych przez SKOK innych dokumentów opisujących proces składania reklamacji, pod warunkiem, że zawierają one także informacje o jakich mowa wyżej.

IV. Zasady dotyczące rozpatrywania reklamacji

Reklamacje przekazane do SKOK są rozpatrywane w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia problemu zawartego w zgłoszonej reklamacji.

V. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na reklamację

Po rozpatrzeniu reklamacji odpowiedź udzielana jest klientowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, tak aby Kasa posiadała dowody jej wysłania (np. listem poleconym). Odpowiedź może zostać także wysłana pocztą elektroniczną - Kasa powinna dysponować w tym zakresie odpowiednim wnioskiem klienta.

O wyniku rozstrzygnięcia reklamacji SKOK informuje klienta bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji (jeśli reklamacja dotyczy usługi płatniczej) bądź w terminie 30 dni kalendarzowych (jeśli reklamacja nie jest związana z usługą płatniczą) od daty otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Kasa przekazuje klientowi, który wystąpił z reklamacją, informację, w której:

1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć w przypadku reklamacji płatniczej 35 dni roboczych, a w przypadku pozostałych reklamacji 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:

1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;

2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Kasy w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;

3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;

4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację do Zarządu Kasy. W odpowiedzi należy wskazać także sposób wniesienia tego odwołania (w szczególności formę, adres na jaki należy przesyłać odwołania);

2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl)

3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy - sąd właściwy ze względu na miejsce zamieszkania członka SKOK.

Instrukcja składania i rozpatrywania reklamacji w SKOK „Boże Dary”

W przypadku powstania sporu pomiędzy Klientem a Kasą, Klient może się zwrócić do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, którym jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie Rzecznika Finansowego: rf.gov.pl

Klient może wnieść do organu sprawującego nadzór nad SKOK skargę jeżeli działanie Kasy narusza przepisy prawa. Organem nadzoru nad działalnością kasy jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych przez Kasę narusza przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych klientowi przysługuje prawo dokonania zgłoszenia do Inspektora ochrony danych w SKOK, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Instrukcja zatwierdzona Uchwałą Zarządu nr 3 z dnia 18.12.2018 r.

rozpatrywania zgłoszenia, a po jego rozpatrzeniu - do czasu upływu terminu przedawnienia potencjalnych roszczeń oraz przez okres wskazany w przepisach ustawy o rachunkowości;

5. Posiada Pan/i prawo do żądania dostępu do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz - z przyczyn związanych z Pana/i szczególną sytuacją - prawo do wniesienia sprzeciwu wobec

przetwarzania. Zgłoszenie może zostać dokonane bezpośrednio do inspektora ochrony danych zgodnie z pkt 2);

6. Posiada Pan/i prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych;

7. Podanie danych osobowych jest warunkiem rozpatrzenia niniejszego zgłoszenia, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości jego rozpatrzenia;

8. Odbiorcami Pana/i danych osobowych mogą być podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa, podmioty świadczące usługi dla SKOK: doradcze, księgowo, windykacyjne, prawne i inne (na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych) .

Oświadczam, że zapoznałem się z Instrukcją składania i rozpatrywania reklamacji w SKOK „Boże Dary” .

.....
czytelny podpis osoby składającej reklamację

Wniosek dotyczący przekazania odpowiedzi na adres poczty elektronicznej

(wypełnić w przypadku, gdy odpowiedź ma zostać przesłana na adres poczty elektronicznej)

Odpowiedź na złożoną przeze mnie reklamację proszę przekazać na niżej wskazany adres poczty elektronicznej:

adres poczty elektronicznej:

.....
podpis osoby składającej reklamację

B. Wypełnia pracownik SKOK przyjmujący reklamację

.....

data, pieczętka i podpis pracownika przyjmującego

W przypadku odmowy złożenia podpisu osoby składającej reklamację na protokole powinna znaleźć się adnotacja na ten temat wraz z podpisem pracownika.

.....

.....
podpis pracownika

Wykaz dokumentów przyjętych wraz z formularzem:

1.

2.

3.

C. Opis działań podjętych w celu wyjaśnienia reklamacji oraz propozycja rozstrzygnięcia reklamacji*

.....

.....

.....

.....

Data przekazania dokumentacji do osoby odpowiedzialnej

Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej

D. Opis podjętych działań w celu wyjaśnienia reklamacji przez osobę odpowiedzialną

.....

.....

.....

.....

Data zakończenia rozpatrywania reklamacji

Podpis pracownika, który zakończył rozpatrywanie reklamacji.....