



ZACHODNIOPOMORSKA  
**SKOK**



# **REGULAMIN**

**PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA**

**REKLAMACJI I SKARG**

**W ZACHODNIOPOMORSKIEJ SPÓŁDZIELCZEJ**

**KASIE OSZCZĘDNOŚCIOWO - KREDYTOWEJ**

**W SZCZECINIE**

Uchwała nr 4 z dnia 07 maja 2018 r.

## § 1

1. Niniejszy „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i skarg w Zachodniopomorskiej SKOK” zwany dalej „Regulaminem” określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania skarg i reklamacji klientów przez Zachodniopomorską Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową w Szczecinie.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.

## § 2

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Kasa** – Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa w Szczecinie przy ul. Czorszyńskiej 17, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego w Szczecinie po numerem KRS 00000000075196,
- 2) **Klient** – osoba fizyczna, na rzecz której Kasa świadczy usługi na podstawie zawartej z nią umowy lub inna osoba, której przysługuje interes prawny do złożenia reklamacji np. poręczyciel, spadkobierca członka Kasy.
- 3) **Reklamacja** - skierowany przez Klienta pod adresem Kasy, w formie ustnej lub pisemnej, zarzut wszelkich uchybień w przedmiocie jej działalności, nie wywiązania się z przyjętych zobowiązań, wadliwego świadczenia usługi, postępowania niezgodnego z przepisami prawa, żądanie wyjaśnienia zgłoszonej kwestii, wypłaty odszkodowania za poniesioną szkodę lub modyfikacji usługi zgodnie z oczekiwaniami Klienta.
- 4) **Reklamacja ubezpieczeniowa** - wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem Kasy działającej jako agent ubezpieczeniowy do zakładu ubezpieczeń, dotyczące zastrzeżeń co do świadczonych usług i produktów ubezpieczeniowych.
- 5) **Skarga** – skierowany przez Klienta pod adresem Kasy, w formie ustnej lub pisemnej, zarzut zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracownika, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie sprawy.
- 6) **Zakład ubezpieczeń** - towarzystwo ubezpieczeń, z którym Kasa współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz jej członków.
- 7) **Trwały nośnik informacji** - nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci.
- 8) **Agent** - Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa prowadząca działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej, zawartej z zakładem ubezpieczeń i wpisana do rejestru agentów ubezpieczeniowych.

### § 3

Wszystkie uregulowania niniejszego Regulaminu dotyczące Reklamacji stosuje się odpowiednio do Skargi złożonej przez klienta.

### § 4

1. Kasa zapewnia swoim klientom możliwość złożenia Reklamacji dotyczącej jej działalności w sposób nie tworzący zbędnych barier.
2. Proces rozpatrywania Reklamacji przez Kasa cechuje się dbałością o interes Klienta, rzetelnością oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

### § 5

Kasa nie pobiera opłat za przyjęcie i rozpatrzenie Reklamacji lub Skargi.

## **II. Zasady dotyczące sposobu informowania klienta o możliwości złożenia reklamacji**

### § 6

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta Reklamacji jest dostępna w każdej placówce Kasy. Zawiera ona wskazania, odnoszące się do trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji:
  - a) dopuszczalną formę złożenia Reklamacji,
  - b) miejsce złożenia Reklamacji,
  - c) sposób potwierdzenia złożenia Reklamacji,
  - d) termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację,
  - e) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji,
  - f) możliwe dalsze kroki w ramach postępowania reklamacyjnego;
  - g) wskazanie, że Kasa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
  - h) pouczenie konsumentów o możliwości zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

### § 7

1. Informacje, o której mowa w § 6, są również:
  - a) na życzenie klienta – przekazywane bezpośrednio przez pracownika placówki Kasy,
  - b) opublikowane na stronie internetowej Kasy: [www.zskok.pl](http://www.zskok.pl).
  - c) stanowią integralną część umowy o prowadzenie rachunku depozytowego i umowy pożyczki konsumenckiej.

### **III. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji**

#### **§ 8**

1. Kasa umożliwia Klientowi złożenie Reklamacji:

- a) bez ograniczeń czasowych;
- b) w formie pisemnej, faxem, e-mailem, telefonicznie oraz ustnie do protokołu;
- c) w każdej jednostce organizacyjnej (oddziale, regionie, centrali) Kasy,
- d) osobiście oraz przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem do reprezentowania Klienta w kontaktach z Kasą.

2. Na żądanie Klienta Kasa przekazuje potwierdzenie złożenia Reklamacji w sposób z nim uzgodniony.

3. Złożenie Reklamacji przez Klienta w dowolnym oddziale Kasy jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Kasy, jeżeli chodzi o początek biegu terminu rozpatrzenia Reklamacji.

#### **§ 9**

1. Reklamacje związane z realizacją usług płatniczych świadczonych przez Kasę, w szczególności przyjmowaniem wpłat i dokonywaniem wypłat gotówki z rachunku płatniczego, działaniami niezbędnymi do prowadzenia rachunku, wykonywaniem transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych na inny rachunek, rozpoznawane są na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Skargi klientów na działalność Kasy jako dostawcy usług płatniczych, jeśli działanie to narusza przepisy prawa, należy kierować do organu sprawującego nadzór nad Kasą:

- a) Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej, 81-743 Sopot, ul. Władysława IV 22;
- b) Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie.

#### **§ 10**

1. Podczas wizyty w placówce Kasy pracownik udziela Klientowi wyjaśnień odnośnie zaistniałej sytuacji, a jeżeli nie jest to możliwe, bezzwłocznie przyjmuje od Klienta Reklamację na piśmie lub ustnie do protokołu zgodnie z obowiązującym wzorem.

2. W przypadku Reklamacji, dotyczących dyspozycji realizowanych w placówce Kasy wskazane jest, aby Klient dołączył kopie dokumentów dyspozycji, których Reklamacja dotyczy.

3. Adresy, pod którymi można składać Reklamacje są dostępne w placówkach Kasy oraz na stronie internetowej [www.zskok.pl](http://www.zskok.pl).

#### **§ 11**

1. Reklamacja składana w formie pisemnej powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko Klienta,
- b) adres do korespondencji,

- c) nr członkowski,
- d) nr reklamowanej umowy lub rachunku,
- e) szczegółowy opis podstaw skierowania sprawy do Kasy wraz z ich uzasadnieniem,
- f) kopie dokumentów związanych z reklamowaną czynnością,
- g) podpis Klienta lub osoby upoważnionej.

2. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia sprawy.

3. Na żądanie Kasy Klient zobowiązany jest do podania dodatkowych informacji lub przedstawienia dodatkowych dokumentów, jeśli w ocenie Kasy takie informacje lub dokumenty są niezbędne do rozpatrzenia Reklamacji.

## **§ 12**

1. Reklamacja złożona przez Klienta (w tym również zaprotokołowana) w placówce Kasy zostaje niezwłocznie przekazana do właściwej komórki organizacyjnej w centrali Kasy.

2. Złożenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Kasy oraz nie wstrzymuje działań przewidzianych w procedurze windykacyjnej Kasy.

## **IV. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na reklamację**

### **§ 13**

Reklamacja przekazana do Kasy rozpatrywana jest w Centrali Kasy, przez komórkę organizacyjną/pracownika znajdującą się na wyższym szczeblu decyzyjnym lub inną osobę od wydającej decyzję w sprawie, której przedmiotowa reklamacja dotyczy.

### **§ 14**

1. Odpowiedź Kasy na Reklamację Klienta:

a) jest udzielona w formie pisemnej listem poleconym przesyłanym pod wskazany przez klienta adres do korespondencji lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź może być dostarczona klientowi pocztą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.

b) bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji.

2. W szczególnie skomplikowanych sprawach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie do 30 dni, Kasa w osobnym piśmie:

- informuje o niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni;
- wyjaśnienia przyczyny opóźnienia,
- wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

3. Odpowiedź jest w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt., a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki.

## **§ 15**

1. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja rozstała rozpatrzona w całości zgodnie z wolą klienta;
- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Kasy w sprawie zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, tabeli prowizji i opłat bankowych, tabel stóp procentowych lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
- c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
- d) w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji - określenie terminu, w którym roszczenie klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta w wynikających z reklamacji, treść odpowiedzi na reklamację ponadto zawiera pouczenie o możliwości:

- a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
- b) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;  
Adres, pod którym można składać wnioski dostępny jest na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)
- c) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, ze wskazaniem podmiotu, jaki powinien być pozwany oraz sądu właściwego miejscowo do rozpoznania sprawy.

## **§ 16**

1. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji Klient ma on prawo zwrócić się do Kasy o ponowne rozpatrzenie zgłoszonego żądania (zarzutu).

2. Ponowne złożenie Reklamacji (odwołanie) powinno nastąpić niezwłocznie.

3. W postępowaniu odwoławczym sprawę rozpoznaje Zarząd.

## **§ 17**

1. W przypadku sporu powstałego pomiędzy Klientem a Kasą strony podejmują starania zmierzające do jego rozstrzygnięcia na drodze polubownej.

2. W przypadku negatywnego rozstrzygnięcia postępowania odwoławczego przez Kasę i niemożności uzyskania polubownego, pozasądowego, rozstrzygnięcia sporu, Klient ma prawo zwrócić się do:

- Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, podlegających Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

- Rzecznika Finansowego;
  - Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Wszelkie spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

## **V. Rozpatrywanie reklamacji ubezpieczeniowych**

### **§ 18**

1. Reklamację ubezpieczeniową klient składa bezpośrednio do właściwego zakładu ubezpieczeń:

1) SALTUS TUW / SALTUS TU Życie SA:

- a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, w dowolnej jednostce organizacyjnej Towarzystwa zajmującej się obsługą klientów bądź przesyłką pocztową na adres: SALTUS TUW / SALTUS TU Życie SA, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
- b) osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa lub dowolnej jednostce organizacyjnej Towarzystwa zajmującej się obsługą klientów,
- c) telefonicznie, pod numerem telefonu:
  - (+48) 58 770 36 90 – dla SALTUS TUW;
  - (+48) 58 770 36 94 – dla SALTUS TU Życie SA.

2) TU UNIQA SA/ TU UNIQA na Życie SA:

- a) ustnie – telefonicznie w UNIQA Contact Center pod numerem telefonu 801 597 597 (dla telefonów stacjonarnych) lub +48 42 66 66 500 (dla tel. komórkowych), w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-19.00 oraz w soboty w godzinach 8.00-16.00, albo osobiście w jednostce UNIQA obsługującej klientów,
- b) w formie elektronicznej - za pośrednictwem formularza zgłoszenia reklamacji, udostępnionego na stronie [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [reklamacje@uniqa.pl](mailto:reklamacje@uniqa.pl).
- c) formie pisemnej – osobiście, w jednostce UNIQA obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową na następujący adres: UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. ul. Gdańska 132, 90-520 Łódź, Departament Centrum Klienta - Zespół Obsługi Reklamacji.

2. W przypadku woli złożenia przez klienta reklamacji za pośrednictwem Agenta, Agent zobowiązany jest do przyjęcia reklamacji.

3. Reklamacja ubezpieczeniowa skierowana za pośrednictwem Kasy (działającej jako Agent ubezpieczeniowy) jest niezwłocznie przekazywana do właściwego zakładu ubezpieczeń w sposób przewidziany umową agencyjną.

## VI. Postanowienia końcowe

### § 19

1. Każda reklamacja, które wpłynęła dla Kasy podlega rejestracji w Rejestrze skarg i reklamacji prowadzonym w Centrali Kasy przez pracownika odpowiedzialnego za sprawy organizacyjno-prawne.
2. Kasa przechowuje składaną Reklamację oraz wszelką korespondencję prowadzoną w związku z postępowaniem wyjaśniającym, w tym również korespondencję z klientem.

### § 20

Klient może kontaktować się z centralą Kasą w Szczecinie w celu uzyskania informacji na temat aktualnego statusu złożonej Reklamacji.

### § 21

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

### § 22

1. Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. Kasa informuje, że:

- 1) administratorem danych osobowych Klienta jest Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa z siedzibą w Szczecinie ul. Czorszyńska 17.
- 2) kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w Zachodniopomorskiej SKOK możliwy jest pod numerem tel. nr. 91 441 23 60 lub adresem email: [daneosobowe@zskok.pl](mailto:daneosobowe@zskok.pl).
- 3) dane osobowe Klienta przetwarzane będą w celu rozpatrzenia reklamacji (skargi), na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. oraz ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
- 4) odbiorcami danych osobowych Klienta będą w przypadkach prawem przewidzianych organy administracji publicznej, w tym państwowej i samorządowej, organy wymiaru sprawiedliwości oraz uprawnione służby.
- 5) dane osobowe Klienta przechowywane będą przez okres 5 lat od dnia udzielenie przez Kasę odpowiedzi na reklamację (skargę).
- 6) Klient ma prawo do: żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie.
- 7) Klienta ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).



8) podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową rozpatrzenia reklamacji (skargi).

### § 23

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 25 maja 2018 r.

Wiceprezes Zarządu



Renata Jabłońska

Wiceprezes Zarządu



Piotr Jankowski

Prezes Zarządu



Ilona Kalinowska