

REGULAMIN

PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I SKARG W ZACHODNIOPOMORSKIEJ SKOK

Szczecin, 28 czerwca 2025 r.

Spis treści:

I.	Zasady ogólne.	3
II.	Zasady dotyczące sposobu informowania Klienta o możliwości złożenia Reklamacji oraz Skargi na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności.....	4
III.	Zasady dotyczące sposobu składania Reklamacji oraz Skargi na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności.....	5
IV.	Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na Reklamację oraz Skargi na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności.....	7
V.	Rozpatrywanie Reklamacji ubezpieczeniowych.	9
VI.	Postanowienia końcowe.	9
Załączniki:		10

I. Zasady ogólne.

§ 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

Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

1. **Agent** - Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa prowadząca działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z zakładem ubezpieczeń i wpisana do rejestru agentów ubezpieczeniowych.
2. **Centrala Kasy** – placówka Kasy, znajdująca się w Szczecinie przy ul. Czorsztyńskiej 17.
3. **Kasa** – Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa w Szczecinie przy ul. Czorsztyńskiej 17, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 000000000075196.
4. **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.
5. **Konsument** – osoba fizyczna, na rzecz której Kasa świadczy usługi w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu.
6. **Oddział Kasy** – miejsce, w którym Klient obsługiwany jest osobiście, lista oddziałów znajduje się na stronie internetowej Kasy: www.zskok.pl.
7. **Ogólne rozporządzenie o ochronie danych** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
8. **Reklamacja** - skierowany przez Klienta pod adresem Kasy, w formie ustnej, pisemnej lub przez e-maili zarzut wszelkich uchybień w przedmiocie jej działalności, nie wywiązanie 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.
9. **Reklamacja ubezpieczeniowa** - wystąpienie Klienta kierowane bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń lub za pośrednictwem Kasy działającej jako Agent, dotyczące zastrzeżeń co do świadczonych usług i produktów ubezpieczeniowych.

10. **Reklamacja usług płatniczych** – wystąpienie skierowane do dostawcy usług płatniczych przez użytkownika, w którym użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez dostawcę usług płatniczych.
11. **Skarga** – skierowany przez Klienta pod adresem Kasy, w formie ustnej, pisemnej lub przez e-maili zarzut zaniedbania lub nienależytego wykonania zadań przez pracownika, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie sprawy.
12. **Skarga na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności** – skierowany przez Klienta-Konsumenta pod adresem Kasy, w formie ustnej, pisemnej lub przez e-maili zarzut, w którym Klient zgłasza Kasie zastrzeżenia na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę (zgodnie z Ustawą o dostępności).
13. **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 niezmienionej postaci.
14. **Ustawa o dostępności** – Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
15. **Zakład ubezpieczeń** – towarzystwo ubezpieczeń, z którym Kasa współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz jej członków.

§ 3

Wszystkie uregulowania niniejszego Regulaminu dotyczące Reklamacji stosuje się odpowiednio do Skargi oraz do Skargi na niezapewnienie spełnienia wymagań dostępności.

§ 4

1. Kasa zapewnia swoim Klientom możliwość złożenia Reklamacji w sposób nie tworzący zbędnych barier.
2. Proces rozpatrywania Reklamacji przez Kasę 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.

II. Zasady dotyczące sposobu informowania Klienta o możliwości złożenia Reklamacji oraz Skargi na niezapewnienie spełnienia wymagań dostępności.

§ 6

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia Reklamacji zawiera wskazania odnoszące się do trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji, w tym :
 - 1) dopuszczalną formę złożenia Reklamacji,
 - 2) miejsce złożenia Reklamacji,

- 3) sposób potwierdzenia złożenia Reklamacji,
- 4) termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację,
- 5) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji,
- 6) możliwe dalsze kroki w ramach postępowania reklamacyjnego,
- 7) wskazanie, że Kasa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w sprawach ochrony Konsumentów (uokik.gov.pl),
- 8) pouczenie Klienta-Konsumenta o możliwości zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

§ 7

1. Informacja, o której mowa w § 6 :

- 1) dostępna jest w każdym Oddziale Kasy i na życzenie Klienta, są przekazywane Klientowi bezpośrednio przez pracownika Oddziału Kasy,
- 2) opublikowana jest są na stronie internetowej Kasy: www.zskok.pl .
- 3) stanowi integralną część: umowy o prowadzenie rachunku depozytowego, umowy o prowadzenie rachunku płatniczego, umowy pożyczki konsumenckiej, umowy pożyczki hipotecznej oraz umowy kredytu hipotecznego.

III. Zasady dotyczące sposobu składania Reklamacji oraz Skargi na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności.

§ 8

1. Kasa umożliwia Klientowi złożenie Reklamacji:

- 1) bez ograniczeń czasowych,
- 2) w formie pisemnej, , e-mailem, telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w dowolnym oddziale Kasy,
- 3) osobiście albo przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela lub pełnomocnika Klienta.

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

3. Termin rozpatrzenia Reklamacji określony w § 13 liczy się od dnia następnego od dnia otrzymania Reklamacji, złożonej w każdy z sposobów wskazanych w ust. 1 pkt 2 powyżej.

§ 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. Skargę na działalność Kasy jako dostawcy usług płatniczych, jeśli działanie to narusza przepisy prawa, należy kierować do organu sprawującego nadzór nad Kasą:
 - 1) Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot.
 - 2) Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.
3. Zawiadomienie o niespełnianiu przez usługę oferowaną przez Kasę wymagań dostępności w rozumieniu Ustawy o dostępności, należy kierować do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, aleja Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa.

§ 10

1. Podczas wizyty w Oddziale Kasy pracownik Kasy 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 Oddziałach Kasy oraz na stronie internetowej Kasy: www.zskok.pl.

§ 11

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko Klienta,
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Klientem,
 - 3) nr członkowski,
 - 4) nr reklamowanej umowy lub rachunku,
 - 5) szczegółowy opis podstaw skierowania sprawy do Kasy wraz z ich uzasadnieniem, w tym wskazanie produktu lub usługi której dotyczy Reklamacja,
 - 6) w przypadku Skargi na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności, również wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełnia produkt lub usługa wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Kasę,
 - 7) kopie dokumentów związanych z reklamowanym produktem, czynnością lub usługą,
 - 8) podpis Klienta, przedstawiciela albo pełnomocnika.
 - 9) przypadku składania Reklamacji przez pełnomocnika, pisemne pełnomocnictwo sporządzone w języku polskim do reprezentowania Klienta w czynnościach cywilnoprawnych dokonywanych na rzecz i w imieniu Klienta z Kasą.
2. Skarga na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności może zawierać również wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia jego spełnienia przez Kasę.
3. Skargę na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności, która nie zawiera informacji określonych w pkt 1, pozostawia się bez rozpoznania.

4. W celu ułatwienia procesu reklamacyjnego, Reklamacje powinny być składane niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia Klienta.
5. 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. Złożenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Kasy oraz nie wstrzymuje działań Kasy przewidzianych w procedurze windykacyjnej.

IV. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na Reklamację oraz Skargi na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności.

§ 13

1. Odpowiedź Kasy na Reklamację Klienta:
 - 1) Jest udzielona w formie pisemnej i przesłana listem poleconym pod wskazany przez Klienta w Reklamacji adres do korespondencji lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź może być dostarczona Klientowi pocztą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.
 - 2) Jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w § 13 ust. 1 pkt 2, Kasa w sposób określony w § 13 ust. 1 pkt 1:
 - 1) informuje Klienta o niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie wskazanym w § 13 ust. 1 pkt 2,
 - 2) wyjaśnienia przyczyny opóźnienia,
 - 3) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 4) wskazuje nowy przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
3. W przypadku Reklamacji usług płatniczych terminy na udzielenie odpowiedzi ulegają skróceniu do 15 dni roboczych licząc od dnia następnego od dnia otrzymania Reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie – do 35 dni roboczych licząc od dnia następnego od dnia otrzymania Reklamacji.
4. 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.

§ 14

1. Treść odpowiedzi na Reklamację zawiera:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne chyba, że Reklamacja rozstała rozpatrzona w całości zgodnie z wolą Klienta,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Kasy w sprawie skierowanych zastrzeżeń, 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,
 - 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
 - 4) w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji - określenie terminu, w którym roszczenie Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na Reklamację, z zastrzeżeniem terminu o którym mowa w ust. 2 poniżej.
2. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Skargi na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności Kasa określa termin, w którym roszczenie Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi na Skargę na niezapewnienie spełnienia wymogów dostępności.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta wynikających z reklamacji, treść odpowiedzi na reklamację zawiera ponadto pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację,
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, wnioski można składać pod adresem dostępnym na stronie internetowej: www.rf.gov.pl,
 - 3) w przypadku Skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności, złożenia zawiadomienie o niespełnianiu przez usługę oferowaną przez Kasę wymagań dostępności, w rozumieniu ustawy o dostępności, do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu jaki powinien być pozwany oraz sądu właściwego miejscowo do rozpoznania sprawy.

§ 15

1. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji Klient ma prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację.
2. W odwołaniu Klient powinien wskazać okoliczności, w stosunku do których zdaniem Klienta Kasa nie odniosła się w odpowiedzi na Reklamację lub wskazać okoliczności, które zdaniem Klienta zostały błędnie ustalone lub zinterpretowane przez Kasę w udzielonej na Reklamację odpowiedzi.
3. Odwołanie powinno zostać złożone przez Klienta niezwłocznie.
4. Do odwołania zastosowanie mają zapisy § 11 i § 12.

§ 16

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:
 - 1) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów podlegających Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - 2) Rzecznika Finansowego,
 - 3) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Wszelkie spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

V. Rozpatrywanie Reklamacji ubezpieczeniowych.

§ 17

1. Reklamację ubezpieczeniową Klient składa bezpośrednio do właściwego zakładu ubezpieczeń zgodnie z wykazem stanowiącym **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.
2. W przypadku woli złożenia przez Klienta Reklamacji ubezpieczeniowej za pośrednictwem Agenta, Agent zobowiązany jest do przyjęcia Reklamacji.
3. Reklamacja ubezpieczeniowa skierowana za pośrednictwem Kasy (działającej jako Agent) jest niezwłocznie przekazywana do właściwego zakładu ubezpieczeń.
4. Kasa na bieżąco współpracuje z zakładem ubezpieczeń w celu monitorowania procesu rozpatrywania Reklamacji ubezpieczeniowej przez zakład ubezpieczeń.
5. Kasa może złożyć Reklamację ubezpieczeniową do zakładu ubezpieczeń w imieniu i na rzecz Klienta, w przypadku stwierdzenia realizacji umowy ubezpieczenia przez zakład ubezpieczeń niezgodnie z jej postanowieniami. Kasa może poinformować Klienta o podjętych w imieniu Klienta i na rzecz Klienta działaniach.

VI. Postanowienia końcowe.

§ 18

1. Każda Reklamacja, która wpłynęła dla Kasy podlega rejestracji w Rejestrze skarg i reklamacji obsługiwanym przez Centralę Kasy.
2. Kasa przechowuje składaną Reklamację oraz wszelką korespondencję prowadzoną w związku z postępowaniem wyjaśniającym, w tym również korespondencję z Klientem.

§ 19

Klient może kontaktować się z Centralą Kasy w celu uzyskania informacji na temat aktualnego statusu złożonej Reklamacji.

§ 20

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

§ 21

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. Czorsztyńska 17,
2. kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w Zachodniopomorskiej SKOK możliwy jest pod numerem tel. nr. 91 441 23 64 lub adresem email: daneosobowe@zskok.pl,
3. dane osobowe Klienta przetwarzane będą w celu rozpatrzenia Reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych oraz Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
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 udzielenia 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. Klient 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.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – wykaz Towarzystw Ubezpieczeniowych, dla których Kasa pełni funkcję Agenta.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 28 czerwca 2025 r.