

Regulamin wnoszenia i rozpatrywania reklamacji i skarg w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo - Kredytowej im. Królowej Jadwigi.

I Przepisy ogólne

§1

1. "Regulamin wnoszenia i rozpatrywania reklamacji i skarg w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi", zwany dalej Regulaminem, określa tryb postępowania zarówno przy przyjmowaniu, jak i dalszym postępowaniu przy złożonych reklamacjach i skargach.

Regulamin sporządzono w oparciu w szczególności o poniższe przepisy:

- Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
- Załącznik do Uchwały Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26.05.2015 dotyczący zasad procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe
- Załącznik do Uchwały Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10.05.2011 dotyczący zasad rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe

§2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają

1. Reklamacja - pisemne lub ustne wystąpienie członka Kasy, kierowane do Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej im. Królowej Jadwigi, odnoszące się do zastrzeżeń tegoż klienta, dotyczących usług finansowych.
3. Skarga to pisemne wystąpienie członka Kasy, kierowane do Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej im. Królowej Jadwigi, odnoszące się do zastrzeżeń tegoż klienta, dotyczących działalności Kasy.
5. Klient – członek Kasy
6. Szczególny przypadek – za szczególny przypadek, uznaje się konieczność uzyskania przez Kasę dodatkowych informacji od podmiotów trzecich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji bądź skargi,

§3

Reklamacje mogą w szczególności dotyczyć:

- a) problemów wynikających z realizacji usług finansowych
- b) błędów i niezgodności na kontach członkowskich

§4

Skargi mogą w szczególności dotyczyć:

- a) jakości obsługi w oddziale Kasy

§5

Za reklamacje lub skargi nie uważa się spraw objętych postępowaniem wewnątrzspółdzielczym, które zostały uregulowane w § 22 Statutu Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo - Kredytowej im. Królowej Jadwigi.

Reklamacją lub skargą nie są również wnioski dotyczące działalności Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi o których mowa w Art.18 § 2 pkt 4 Ustawy Prawo Spółdzielcze oraz w § 9 pkt 1 ppkt 7 Statutu Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej im. Królowej Jadwigi.

W sprawach o których mowa powyżej stosuje się zasady zapisane w Regulaminie rozpatrywania wniosków dotyczących działalności Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo - Kredytowej im. Królowej Jadwigi uchwalonym przez Radę Nadzorczą

Do reklamacji i skarg nie zalicza się pism członkowskich dotyczących w szczególności:

1. Wpłaty IKS, wkładu i udziału w terminie innym niż ustalony przez Zarząd Kasy
2. Zaliczenia składek IKS oraz środków zgromadzonych na wkładzie na poczet wymagalnego zobowiązania
3. Renegocjacji umowy pożyczki/kredytu
4. Umorzenia rat kredytów, odsetek od kredytów
5. Wstrzymania procedur windykacyjnych
6. Zmiany sposobu zabezpieczeń umów pożyczkowych/kredytowych
7. Przeniesienia do innego oddziału
8. Przywrócenia członkostwa
9. Wypisania się z Kasy

10. Zmiany udzielonych pełnomocnictw
 11. Zmiany dyspozycji na wypadek śmierci
 12. Wniosku o wystawienie zaświadczenia o zobowiązaniach lub posiadanych depozytach, pisma o dodatkowe, szczegółowe zestawienie obrotów na wskazanym rachunku depozytowym/pożyczkowym/kredytowym lub innego dokumentu, co do wystawienia którego w Tabeli opłat i prowizji została przewidziana odpłatność.
- Pismo dotyczące każdej z sytuacji opisanych w §3 pkt 4 uważa się jednak za pismo reklamacyjne lub skargę, jeżeli opisana sytuacja związana była z błędem popełnionym po stronie Kasy lub z nienależytym wykonaniem zobowiązań po stronie Kasy.

II Informacja o możliwości i sposobie złożenia reklamacji lub skargi

§6

1. Informacja dotycząca możliwości i sposobu złożenia reklamacji lub skargi udostępniana jest na tablicach informacyjnych w siedzibie i w miejscach, w których prowadzona jest obsługa członków (Załącznik nr 2 do Regulaminu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji i skarg)
2. Ponadto członek Kasy musi zostać poinformowany w formie pisemnej o zasadach składania reklamacji podczas zawierania umowy pożyczkowej bądź depozytowej z Kasą.

III Składanie reklamacji i skarg w Kasie

§7

1. Możliwe formy złożenia reklamacji w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi:
 - a) w formie pisemnej,
 - składanej osobiście przez Członka Kasy w dowolnym oddziale Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi lub w siedzibie pod adresem: Al. Jana Pawła II 190, 31 – 982 Kraków
 - za pośrednictwem poczty lub posłańca na adres dowolnego oddziału Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi lub na adres siedziby: Al. Jana Pawła II 190, 31 – 982 Kraków
 - b) w formie ustnej - telefonicznie albo osobiście przez Członka Kasy w dowolnym oddziale Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi lub w siedzibie pod adresem: Al. Jana Pawła II 190, 31 – 982 Kraków
 2. Możliwe formy złożenia skargi w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi:
 - a) w formie pisemnej,
 - składanej osobiście przez Członka Kasy w dowolnym oddziale Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi lub w siedzibie pod adresem: Al. Jana Pawła II 190, 31 – 982 Kraków
 - za pośrednictwem poczty lub posłańca na adres dowolnego oddziału Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi lub na adres siedziby: Al. Jana Pawła II 190, 31 – 982 Kraków
 3. W przypadku złożenia reklamacji lub skargi w formie pisemnej w oddziale Kasy, pracownik oddziału winien w dniu złożenia tej reklamacji lub skargi przesłać ją faksem do sekretariatu Kasy. Oryginał pisma winien być przesłany pocztą tradycyjną do sekretariatu Kasy, wraz z wysyłką poczty z oddziału do siedziby.
 4. W przypadku złożenia reklamacji w formie ustnej, pracownik na tę okoliczność sporządza notatkę i w dniu złożenia reklamacji przesyła ją faksem do sekretariatu Kasy. Oryginał notatki winien być przesłany pocztą tradycyjną do sekretariatu Kasy, wraz z wysyłką poczty z oddziału do siedziby.
- Wszystkie wydruki faxów i oryginały pism przychodzących do siedziby, pracownik sekretariatu przekazuje w dniu wpływu lub w następnym dniu roboczym kierownikowi działu obsługi klienta.
5. W przypadku przekazania reklamacji lub skargi listownie, za datę jej przyjęcia, uważa się datę doręczenia listu do Kasy.
 6. W celu przeprowadzenia sprawnego i rzetelnego postępowania wyjaśniającego, Członek Kasy winien

złożyć reklamację lub skargę niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia.

7. Reklamacja lub skarga powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane kontaktowe i adresowe Klienta, a także podpis osoby występującej z roszczeniem wobec Kasy.

IV Rozpatrzenie reklamacji lub skargi, odpowiedź Kasy

§8

1. Reklamacja lub skarga przekazana do Kasy jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
2. Termin na rozpatrzenie reklamacji bądź skargi przez Kasę rozpoczyna się od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji bądź skargi.
3. Odpowiedź na reklamację bądź skargę powinna zawierać :
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Kasy w sprawie skierowanych zastrzeżeniem,
 - c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego
 - d) określenie terminu w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą członka zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
4. Odpowiedzi na reklamację lub skargę, w imieniu Zarządu Kasy, udziela Kierownik Działu Obsługi Klienta lub pod jego nieobecność inny upoważniony pracownik Kasy.
5. Osoba o której mowa w §6 pkt.3 po dokładnym zbadaniu sprawy udziela szczegółowych i wyczerpujących informacji wnoszącemu skargę bądź zażalenie.
Pracownik Kasy udzielający odpowiedzi podpisuje się czytelnie i podaje zajmowane stanowisko.
6. Odpowiedź na reklamację lub skargę udzielana jest w formie pisemnej bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji lub skargi, z zastrzeżeniem pkt.6.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w pkt.5, Kasa:
 - a) wyjaśnia przyczyny opóźnienia
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone
 - c) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekraczać 60 dni licząc od dnia otrzymania reklamacji oraz 90 dni od dnia otrzymania skargi.
8. W sytuacji nieuwzględnienia roszczenia wynikającego z reklamacji bądź skargi członka Kasy odpowiedź powinna zawierać możliwość odwołania się do odpowiednich instytucji o których mowa w §9.

V Archiwizacja

§9

Reklamacje i skargi, wraz z odpowiedziami na nie, są archiwizowane przez kierownika działu obsługi klienta przez okres 5 lat od dnia ich wpływu do Kasy lub od dnia ich sporządzenia, w segregatorze opisanym: "Rejestr skarg i zażaleń w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Królowej Jadwigi".

VI Pouczenia

§10

1. Klienci Kasy będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do :
 - Rzecznika Finansowego
 - Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta
2. Członek Kasy ma możliwość odwołania się od ostatecznej decyzji Kasy do sądu powszechnego (w drodze powództwa cywilnego).
3. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. Królowej Jadwigi podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Kraków 12.04.2016r

Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa
im. Królowej Jadwigi

Informacja o sposobie składania skarg i reklamacji

Wszelkie reklamacje należy składać:

- osobiście w formie pisemnej w dowolnym oddziale naszej Kasy w godzinach, w których prowadzona jest obsługa Członków lub w siedzibie pod adresem:
Al. Jana Pawła II 190, 31 – 982 Kraków
- w formie pisemnej za pośrednictwem poczty lub posłańca na adres dowolnego oddziału naszej Kasy lub na adres siedziby: Al. Jana Pawła II 190, 31 – 982 Kraków
- ustnie – telefonicznie albo osobiście w oddziale Kasy

Wszelkie skargi należy składać:

- osobiście w formie pisemnej w dowolnym oddziale naszej Kasy w godzinach, w których prowadzona jest obsługa Członków lub w siedzibie pod adresem:
Al. Jana Pawła II 190, 31 – 982 Kraków
- w formie pisemnej za pośrednictwem poczty lub posłańca na adres dowolnego oddziału naszej Kasy lub na adres siedziby: Al. Jana Pawła II 190, 31 – 982 Kraków

Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa im. Królowej Jadwigi odpowiada w formie pisemnej na każdą złożoną skargę lub reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie do 30 dni od dnia wpływu skargi lub reklamacji lub w szczególnych sytuacjach do 60 dni w przypadku reklamacji oraz 90 dni w przypadku skargi (wraz ze wskazaniem okoliczności w wyniku których termin udzielenia odpowiedzi na skargę lub reklamację musiał zostać wydłużony).

Klienci Kasy będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego, Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz mają możliwość odwołania się od ostatecznej decyzji Kasy do sądu powszechnego (w drodze powództwa cywilnego).

Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa im. Królowej Jadwigi podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.