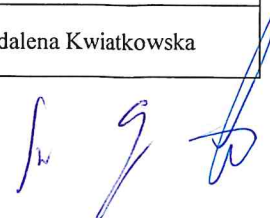


Procedura obsługi skarg w SKOK ENERGIA

Kozienice, marzec 2024 r.

Historia zmian w dokumencie			
Nr wersji:	Wprowadzenie regulacji:	Obowiązuje od:	Opracował:
1.0	Uchwała Zarządu nr 6/167/2016 z dn. 29.12.2015 r.	30.12.2015 r.	Dział Organizacyjno-Administracyjny
1.1	Uchwała Zarządu nr 4/131/2016 z dn. 22.09.2016 r.	23.09.2016 r.	Dział Organizacyjno-Administracyjny
1.2	Uchwała Zarządu nr 31/176/2016 z dn. 29.12.2016 r.	09.01.2017 r.	Dział Organizacyjno-Administracyjny
1.3	Uchwała Zarządu nr 8/156/2017 z dn. 07.12.2017 r.	11.12.2017 r.	Magdalena Kwiatkowska
1.4	Uchwała Zarządu nr 3/158/2018 z dn. 06.12.2018 r.	10.12.2018 r.	Magdalena Kwiatkowska
1.5	Uchwała Zarządu nr 5/18/2019 z dn. 14.02.2019 r.	15.02.2019 r.	Magdalena Kwiatkowska
1.6	Uchwała Zarządu nr 11/137/2019 z dn. 11.10.2019 r.	14.10.2019 r.	Magdalena Kwiatkowska
1.7	Uchwała Zarządu nr 9/175/2019 z dn. 30.12.2019 r.	01.01.2020 r.	Magdalena Kwiatkowska
1.8	Uchwała Zarządu nr 7/152/2020 z dn. 11.12.2020 r.	16.12.2020 r.	Magdalena Kwiatkowska
1.9	Uchwała Zarządu nr 4/63/2021 z dn. 04.06.2021 r.	07.06.2021 r.	Magdalena Kwiatkowska
1.10	Uchwała Zarządu nr 3/32/2024 z dn. 21.03.2024 r.	25.03.2024 r.	Magdalena Kwiatkowska



Celem Procedury jest zapewnienie należytej ochrony interesów odbiorców usług finansowych świadczonych przez SKOK ENERGIA poprzez określenie zasad zarządzania skargami w SKOK.

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§1

Ileć w niniejszej Procedurze jest mowa o:

1. SKOK – należy przez to rozumieć Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo – Kredytową ENERGIA, podlegającą nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie,
2. Skardze – należy przez to rozumieć każde wystąpienie Klienta, w tym członka Kasy, a także reklamację, kierowane do SKOK, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez SKOK,
3. Kliencie - należy przez to rozumieć każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę (w tym członek Kasy), tak klienta indywidualnego, jak również instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług SKOK, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej SKOK.

§2

1. SKOK zamieszcza na stronie internetowej www.skokenergia.pl oraz na tablicach ogłoszeń w punktach kasowych SKOK, szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg.
2. Informacje określone w ust.1 obejmują w szczególności:
 - a) określenie przyjętych form składania skarg;
 - b) wskazanie informacji, że złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi przez SKOK chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą;
 - c) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie skargi;
 - d) zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć Klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skargi w przypadku, gdy SKOK takich danych nie posiada;
 - e) sposób potwierdzenia wpływu skargi do SKOK;
 - f) termin w jakim zostanie udzielona odpowiedź na skargę;
 - g) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia.

§3

1. Złożenie skargi może nastąpić:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w każdej placówce Kasy, przesyłką pocztową na adres 26-900 Kozienice ul. Hamernicka 4 lok. 1, na adres dowolnego oddziału, w przypadku eSKOK pisemnie na adres: Zespół Bankowości Elektronicznej ul. Arkońska 11 Gdańsk 80-387, w przypadku ubezpieczeń osobiście w siedzibie Towarzystwa, tj. SALTUS TU ŻYCIE S.A., ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot lub w dowolnym oddziale Kasy,
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem 48 611 31 10 lub w dowolnym oddziale Kasy, w zakresie usługi eSKOK za pośrednictwem operatora pod numerem telefonu 801 803 800 oraz 58 782 59 00 albo osobiście w dowolnym oddziale, w przypadku ubezpieczeń pod numerem telefonu (+48) 58 770 36 90 lub w dowolnym oddziale Kasy,
 - c) elektronicznie – w przypadku kart VISA poprzez formularz zamieszczony na stronie www.skok24.com.pl, w przypadku eskok poprzez e-mail: kontakt@eskok.pl
2. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, bezzwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia sprawy. W przypadku wskazanym w § 3 ust. 1 lit.c), Klient ma możliwość pobrania lub wydrukowania potwierdzenia złożenia reklamacji. Do złożonej reklamacji należy dołączyć wszelkie informacje i/lub dokumenty będące podstawą do jej rozpatrzenia. Członek Kasy zgłaszający skargę w punkcie kasowym, składa ją na druku reklamacji dotyczącym określonego produktu, a jeśli taki nie obowiązuje to na formularzu stanowiącym załącznik do Procedury (zał. formularz reklamacji) lub

w innej formie pozwalającej uzyskać wszystkie niezbędne informacje do rozpatrzenia skargi. W przypadku reklamacji zgłoszonej w formie ustnej/telefonicznej, pracownik ma obowiązek sporządzić stosowną notatkę, która załącza w formie elektronicznej w procesie rejestrowania w systemie flydoc. Notatka powinna zawierać przede wszystkim: dane klienta, datę złożenia reklamacji, adres korespondencyjny, nr telefonu kontaktowego, przedmiot reklamacji, uzasadnienie reklamacji wraz z ewentualnymi dowodami.

3. Na żądanie Członka/Klienta, Kasa może wystawić pisemne potwierdzenie wpływu reklamacji do rozpatrzenia. Na wniosek zgłaszającego wpływ reklamacji może być potwierdzony w formie e-mail.
4. Klient może złożyć skargę przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z zastrzeżeniem przypadków, gdy istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany.

§4

W SKOK nie obowiązują ograniczenia terminu na złożenie skargi, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Zgodnie z § 14 Regulaminu eSKOK oraz zgodnie z art. 44 ust. 2 Ustawy o usługach płatniczych, użytkownik eSKOK lub karty Visa składa skargę niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie do 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia, którego dotyczy skarga. Jeżeli użytkownik w ww. terminie nie dokona powiadomienia, roszczenie wygasa.

Rozdział II. Sposób postępowania ze skargą

§5

1. Pracownik przyjmujący skargę rejestruje ją w systemie Flydoc w zakładce „Ryzyko”. W określonych sytuacjach przesyła również pocztą e-mail do pracowników Działu księgowości oraz D.O.-A.
2. Obsługa skarg prowadzona jest przez pracowników Działu Organizacyjno-Administracyjny za wyjątkiem skarg na działanie Zarządu, które podlegają rozpatrzeniu przez Radę Nadzorczą SKOK.
3. Przygotowanie odpowiedzi na korespondencję odbywa się przy współudziale jednostki organizacyjnej SKOK, której merytorycznie dotyczy sprawa.
4. Jeżeli przedmiot skargi wymaga podjęcia decyzji przez Zarząd, pracownik Działu Organizacyjno-Administracyjnego przedstawia sprawę na posiedzeniu Zarządu celem uzyskania stosownych dyspozycji co do sposobu załatwienia sprawy.
5. Sprawy zakwalifikowane jako skarga na pracownika SKOK lub jednostkę organizacyjną SKOK zawsze podlegają rozpatrzeniu przez Zarząd.
6. Skarga, która wpłynie do Kasy i dotyczy usługi eSKOK, rejestrowana jest przez pracownika przyjmującego w systemie Flydoc w zakładce „Ryzyko”, a następnie w Ewidencji Skarg prowadzonej przez Dział Organizacyjno-Administracyjny. Zarejestrowana skarga przekazywana jest przez osobę przyjmującą do koordynatora eSKOK, jego zastępcy lub osoby wyznaczonej, która dokonuje zgłoszenia do Firmy Asekuracja sp. z o.o. (wcześniej Aplitt SA).
Informacje na temat skargi dot. eSKOK zgłoszonej przez klienta do operatora tele-skok, przekazywane są po rozpatrzeniu skargi drogą elektroniczną do koordynatora eSKOK, który rejestruje zdarzenie w systemie Flydoc w zakładce Ryzyko. Na podstawie przekazanych informacji Kasa udziela klientowi odpowiedzi w formie pisemnej. Szczegółowy sposób postępowania ze skargą określa Załącznik nr 3 (Obsługa reklamacji) do aneksu nr 2 do Umowy Outsourcingu usługi eSKOK z dnia 03.02.2009 r.
7. Skarga dotycząca karty Visa rejestrowana jest przez pracownika przyjmującego w systemie Flydoc w zakładce „Ryzyko”, a następnie w Ewidencji Skarg prowadzonej przez D.O.-A.. Ww. skarga lub jej skan przekazywany jest do końca tego samego dnia roboczego przez osobę przyjmującą do Pełnomocnika SKOK, który z kolei przesyła, do końca dnia w którym złożono skargę bądź nie później niż kolejnego dnia roboczego, do Centrum Kart SKOK na adres e-mail: centrum.kart@aplitt.pl. Odpowiedzi na skargę w formie pisemnej za pośrednictwem poczty lub na wniosek klienta pocztą elektroniczną, udziela klientowi Aplitt sp. z o.o. Ww. pismo przesyłane jest również pocztą elektroniczną do wiadomości Pełnomocnika SKOK.

Pracownik SKOK zobowiązany jest poinformować klienta, że w przypadku, gdy zgłoszenie transakcji nieautoryzowanej zostanie uznane, rachunek Klienta zostanie uznany w terminie jednego dnia roboczego; w przypadku braku uznania rachunku Klienta, zgłoszenie będzie rozpatrywane w terminie 15 dni roboczych, natomiast w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 35 dni roboczych.

W przypadku zgłoszeń dotyczących fraudów, tzn. przypadków, gdy Posiadacz Karty/Użytkownik nie autoryzował operacji, która skutkowałą obciążeniem Rachunku, Aplitt sp. z o.o. dokonuje oceny, w terminie do końca następnego dnia roboczego po dniu zgłoszenia, czy zgłoszenie jest uzasadnione, tzn. czy doszło do nieautoryzowanej transakcji. Jeżeli zgłoszenie jest uzasadnione w całości lub części, Aplitt sp. z o.o. doprowadza do uznania rachunku członka SKOK, w terminie do końca następnego dnia roboczego po dniu zgłoszenia, kwotą nieautoryzowanej transakcji. Jeżeli zgłoszenie jest nieuzasadnione w całości lub w części, zgłoszenie uznawane jest za reklamację, a Aplitt sp. z o.o. dokonuje oceny merytorycznej.

Reklamację klient może złożyć za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie www.skok24.com.pl.

W sytuacji złożenia reklamacji telefonicznie w Centrum Kart SKOK Klient może uzyskać informacje również telefonicznie w Centrum Kart SKOK. Informacja o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji jest udostępniana Posiadaczowi rachunku również w ramach zestawienia operacji na rachunku. Szczegółowy sposób postępowania ze skargą określa „Procedura składania oraz rozpatrywania reklamacji” stanowiąca zał. nr 12 do Procedury Świadczenia Usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/Mastercard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych.

Sposób postępowania z reklamacjami dotyczącymi autoryzowanych transakcji zainicjowanych przez lub za pośrednictwem odbiorcy określają „Zasady rozpatrywania reklamacji dotyczących kart płatniczych SKOK”, stanowiące zał. do Procedury składania i rozpatrywania reklamacji, która stanowi zał. do Procedur Świadczenia Usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków SKOK.

8. Skarga dotycząca ubezpieczeń zgłoszona w oddziale Kasy rejestrowana jest w systemie Flydoc w zakładce „Ryzyko”, a następnie w Ewidencji Skarg prowadzonej przez Dział Organizacyjno-Administracyjny. Pracownik przyjmujący oraz rejestrujący skargę ma obowiązek przesłać skan reklamacji na adres: reklamacje@saltus.pl oraz obligatoryjnie oryginały do Towarzystwa w terminie 3 dni roboczych od dnia przypadającego po dniu, w którym Klient złożył reklamację. Odpowiedzi na skargę udziela SALTUS UBEZPIECZENIA, informując pracownika zgłaszającego reklamację o sposobie rozpatrzenia skargi. Pracownik ten bezzwłocznie przekazuje informację o sposobie rozpatrzenia skargi do Działu Organizacyjno-Administracyjnego. Szczegółowy sposób postępowania ze skargą określa załącznik nr 6 do umowy agencyjnej „Zasady przekazywania reklamacji złożonych przez klienta za pośrednictwem agenta”. Ww. dokument określa również sposób postępowania w zakresie reklamacji niezwiązanych z udzieloną ochroną ubezpieczeniową.

Zgodnie z § 10 ww. Zasad, w przypadku nieprzekazania reklamacji przez Agenta lub przekazania w terminie uniemożliwiającym Towarzystwu terminowe ustosunkowanie się do reklamacji, co skutkowało uznaniem roszczeń zawartych w reklamacji z mocy prawa, Towarzystwo może dochodzić od Agenta (Kasy) zwrotu równowartości świadczeń, jakie musiało wypłacić w związku z realizacją reklamacji. W takiej sytuacji Zarząd Kasy ma prawo obciążyć pracownika Kasy przyjmującego skargę, z winy którego nie zostały zachowane terminy na przekazanie reklamacji, równowartością świadczenia, o którym mowa powyżej.

9. Skarga dotycząca usługi Paybynet zgłaszana jest zgodnie z wytycznymi ujętymi w § 7 Umowy o współpracy w celu świadczenia usługi Paybynet, podpisanej z Krajową Izbą rozliczeniową S.A. z siedzibą w Warszawie. Reklamacje ze strony Kasy zgłaszane są przez wyznaczonych pracowników za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na piśmie, niezwłocznie po ujawnieniu błędu, ale nie później niż 90 dni licząc od dnia przesłania do SKOK Płatnika komunikatu. Reklamacje będą rozpatrzone przez KIR niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 15 dni roboczych licząc od dnia otrzymania danej

reklamacji, a w przypadku złożenia pisemnego wyjaśnienia uzasadniającego przekroczenie tego terminu, w terminie 35 dni roboczych.

10. Zgodnie z zapisami art. 15a Ustawy o usługach płatniczych, Kasa udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, dostawca:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

Rozdział III. Terminy i zasady rozpatrywania skarg

§6

1. Termin na rozpatrzenie skargi rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania skargi przez SKOK.
2. Do rozpatrywania reklamacji składanych przez użytkownika będącego osobą fizyczną stosuje się przepisy:

a) Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,

b) Ustawy o usługach płatniczych.

W odniesieniu do reklamacji, o których mowa w §6 ust. 2a), odpowiedzi na skargę udziela SKOK niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu do SKOK, natomiast w odniesieniu do reklamacji, o których mowa §6 ust. 2b), nie później niż w terminie 15 dni od daty wpływu do Kasy. Odpowiedź powinna zawierać w szczególności:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego 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.

3. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się udzielenie Klientowi odpowiedzi uznającej lub odmawiającej uznania reklamacji. Dla zachowania terminu, o którym mowa w § 6 ust. 2, wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, w przypadku odpowiedzi udzielonej na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

4. W uzasadnionych sytuacjach możliwe jest przyjęcie odstępstwa od terminu określonego w ust. 2. W takim przypadku SKOK udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 60 dni w odniesieniu do skarg, o których mowa w § 6 ust. 2a) oraz w terminie 35 dni odniesieniu do skarg o których mowa w § 6 ust. 2b),.

5. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi na skargę w terminie określonym w ust. 2 SKOK w piśmie skierowanym do Klienta wnoszącego skargę informuje o przyczynach braku możliwości dotrzymania terminu, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone, a także wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż termin określony w ust. 4.

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

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość;
- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;

4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

§7

Skarga złożona do SKOK podlega rozpatrzeniu w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych w skardze, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu SKOK, a jeśli zachodzi taka potrzeba – informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów.

§8

Odpowiedź na skargę zawiera w szczególności:

- 1) Informację o wyniku rozpatrzenia skargi,
- 2) W przypadku nieuwzględnienia skargi w jakimkolwiek zakresie – uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- 3) Wskazanie możliwości wystąpienia z powództwem do Sądu powszechnego oraz innych podmiotów powołanych do udzielania pomocy w sprawach określonego rodzaju,
- 4) Wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.

Odpowiedzi na skargę SKOK udziela w formie pisemnej lub w dozwolonych przypadkach na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną.

§9

1. Odpowiedź na skargę podpisuje jeden członek Zarządu.
2. Dwóch członków Zarządu podpisuje odpowiedź w sprawach, w których odpowiedź na skargę zawiera oświadczenie woli skutkujące zaciągnięciem zobowiązania przez Kasę.

Rozdział IV. Obowiązki informacyjne wobec Rady Nadzorczej.

§10

1. Jeżeli skarga dotyczy bezpośrednio działalności Zarządu, zostaje ona niezwłocznie przekazana do Rady Nadzorczej celem rozpatrzenia. W tych sprawach Rada Nadzorcza przekazuje do Działu Organizacyjno-Administracyjnego dyspozycję co do treści odpowiedzi na skargę. Pismo stanowiące odpowiedź podpisuje Rada Nadzorcza.
2. Na pierwszym posiedzeniu Rady Nadzorczej odbywającym się w nowym roku kalendarzowym, Zarząd przedstawia przygotowaną przez pracowników Działu Organizacyjno-Administracyjnego, informację zbiorczą dotyczącą wszystkich skarg złożonych do SKOK w zakończonym roku kalendarzowym. Informacja obejmuje dane zawarte w „Ewidencji reklamacji w SKOK ENERGIA”.

Rozdział V. Obowiązki rejestracyjne

§11

1. Korespondencja stanowiąca skargę podlega rejestracji w „Ewidencji skarg w SKOK ENERGIA” zwana dalej „Ewidencją”. Ewidencja prowadzona jest przez Dział Organizacyjno – Administracyjny w formie elektronicznej. Ewidencja zawiera następujące dane:
 - liczbę porządkową,
 - datę wpływu skargi do SKOK,
 - datę wpływu do D.O.-A.,
 - dane klienta składającego skargę,
 - krótki opis sprawy, której dotyczy skarga,
 - opis podjętych działań zmierzających do kompleksowego załatwienia sprawy, której dotyczy skarga,
 - datę wysłania odpowiedzi na skargę.

Rozdział VI. Przechowywanie dokumentacji

§12

1. Dokumentacja dotycząca skarg przechowywana jest w Dziale Organizacyjno – Administracyjnym.
2. Na dokumentację, o której mowa w ust. 1 składają się w szczególności:
 - pismo skierowane przez klienta wraz z załącznikami, stanowiące reklamację lub formularz reklamacji,
 - kserokopia odpowiedzi udzielonej na skargę
 - wszelkie inne pisma stanowiące korespondencję wewnętrzną, prowadzoną pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi SKOK przy załatwianiu danej sprawy stanowiącej przedmiot skargi.

Rozdział VII. Obsługa skarg

§13

1. Jeżeli wymaga tego rodzaj sprawy objętej skargą, pracownik Działu Organizacyjno-Administracyjnego podejmuje czynności zmierzające do poinformowania odpowiednich jednostek organizacyjnych SKOK o konieczności podjęcia działań zmierzających do pełnego wyjaśnienia i załatwienia sprawy.
2. Pracownicy odpowiedzialni za załatwienie sprawy w poszczególnych komórkach organizacyjnych są zobowiązani do udzielenia zwrotnej informacji o podjętych przez siebie działaniach w terminach i w formie uzgodnionych z pracownikiem D. O.-A..
3. Realizacja obowiązku współpracy w zakresie skarg, a także wypełnienie obowiązku informacyjnego, o którym mowa w pkt. 2 następuje przy wykorzystaniu strony intranetowej Flydoc lub poprzez wymianę dokumentacji papierowej.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Członek/Klient Kasy ma również możliwość wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia takich postępowań jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).
5. Spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
6. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl), a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
7. W przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych przez Kasę narusza przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych, członkowi przysługuje prawo zgłoszenia takiego faktu do Inspektora ochrony danych osobowych w SKOK Energia, jak również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Rozdział VIII. Wewnętrzne działania naprawcze

§14

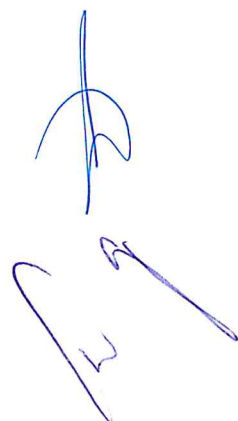
SKOK przeprowadza okresowe analizy danych związanych z rozpatrywaniem skarg, których celem jest w szczególności:

1. Zidentyfikowanie powtarzających się nieprawidłowości, w tym nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego,
2. Identyfikacja przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych skargach, w szczególności wynikających z organizacji SKOK i obowiązujących w niej procedur, jak również konstrukcji oferowanych produktów,
3. Przeprowadzanie bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, a także te, w związku z którymi SKOK nie otrzymała skarg,
4. Identyfikacja potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów,
5. Usuwanie przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów,
6. Dostarczanie właściwym organom informacji dotyczących skarg/reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Analizy, o których mowa powyżej, przeprowadzane są z częstotliwością co 12 miesięcy, każdorazowo po zamkniętym roku kalendarzowym, przez pracowników D. O.-A. i przesyłane do wiadomości Zarządu oraz Rady Nadzorczej w terminie do 31 stycznia nowego roku za rok poprzedni lub zgodnie z harmonogramem posiedzeń.

Realizując obowiązek wynikającym z art. 33 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Kasa jest zobowiązana do przesłania sprawozdania dotyczącego rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z ich wolą. Forma Sprawozdania oraz sposób jego przekazania określany jest przez Rzecznika Finansowego.

Tytuł dokumentu:	Procedura obsługi skarg w SKOK Energia
Klasyfikacja:	Procedura
Numer wersji:	1.10
Data wprowadzenia:	30.12.2015 r.
Osoba(y) zatwierdzająca(e) dokument:	Zarząd Kasy
Właściciel Dokumentu:	Magdalena Kwiatkowska
Data Ostatniego Przeglądu:	marzec 2024 r.
Data Kolejnego Przeglądu:	grudzień 2025 r.
Wymogi prawne lub nadzorcze:	Tak
Załączniki	Nr 1. Formularz skargi/reklamacji Nr 2. Formularz skargi/reklamacji dot. zwrotu prowizji przy wcześniejszej spłacie pożyczki/kredytu



.....
Miejscowość, data

.....
Imię i Nazwisko lub Nazwa firmy

.....
Nr członkowski/Nr PESEL lub NIP firmy

.....
Adres zamieszkania lub adres siedziby

Formularz skargi/reklamacji:

Temat skargi/reklamacji:.....

Szczegółowy opis sprawy:.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Oświadczam, iż zapoznałem się z Procedurą obsługi skarg w SKOK Energia.

Załączniki:

.....
.....

.....
Data i czytelny podpis osoby składającej
zgłoszenie



.....
Potwierdzam własnoręczność podpisu
Członka/Klienta Kasy. Data i podpis pracownika
Kasy oraz Pieczętka placówki przyjmującej
zgłoszenie

.....
(imię i nazwisko, nr PESEL, nr członkowski w SKOK)

.....
(miejscowość i data)

.....
(adres korespondencyjny)

.....
(nr telefonu, adres e-mail)

**SPÓŁDZIELCZA KASA
OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWA ENERGIA
UL. HAMERNICKA 4 LOK. 1
26-900 KOZIENICE**

WNIOSEK/REKLAMACJA

W związku z wcześniejszą spłatą pożyczki/kredytu nr umowy:

1. z dnia.....,
2. z dnia.....,
3. z dnia.....,
4. z dnia.....,

proszę o zwrot należnej mi kwoty z tytułu przedterminowej spłaty pożyczki/kredytu o numerze jw.

Środki proszę przekazać na rachunek bankowy o numerze:

Odpowiedź na niniejszy wniosek proszę wysłać: na adres e-mail/adres korespondencyjny/odbior osobisty w oddziale.....

(właściwie zaznaczyć)

.....
(czytelny podpis pożyczkobiorcy/kredytobiorcy)

.....
(podpis i data pracownika Kasy przyjmującego wniosek
i potwierdzającego zarejestrowanie w ewidencji skarg i reklamacji flydoc)

Wypełnia Dział księgowości:

Nr umowy	Data zawarcia umowy pożyczki/kredytu	Kwota zwróconej prowizji	Podpis pracownika

Kwota prowizji w wysokości..... została przelana na podany rachunek bankowy w dniu.....

.....
(Podpis pracownika Działu księgowości)

Wniosek/reklamację przekazano do Działu Organizacyjno-Administracyjnego

(data i podpis pracownika D.O.-A.)

