



Procedura obsługi reklamacji w SKOK ENERGIA

Kozienice, luty 2026 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
1.11	Uchwała Zarządu nr 2/116/2024 z dn. 05.12.2024 r.	09.12.2024 r.	Magdalena Kwiatkowska
1.12	Uchwała Zarządu nr 19/59/2025 z dn. 26.06.2025 r.	28.06.2025 r.	Magdalena Kwiatkowska
1.13	Uchwała Zarządu nr 5/19/2026 z dn. 20.02.2026 r.	20.02.2026 r.	Magdalena Kwiatkowska

9
12
10

Handwritten signature

SPIS TREŚCI

Rozdział I. Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II. Sposób postępowania z reklamacją.....	4
Rozdział III. Terminy i zasady rozpatrywania reklamacji.....	6
Rozdział IV. Obowiązki informacyjne wobec Rady Nadzorczej.....	8
Rozdział V. Obowiązki rejestracyjne.....	8
Rozdział VI. Przechowywanie dokumentacji.....	8
Rozdział VII. Obsługa reklamacji.....	9
Rozdział VIII. Wewnętrzne działania naprawcze.....	9



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

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§1

Ilekróć 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. **Reklamacja** – należy przez to rozumieć wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.
3. **Kliencie** - należy przez to rozumieć każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację (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.
4. **D.O.-A.** – należy przez to rozumieć dział organizacyjno-administracyjny.

§2

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

§3

1. Złożenie reklamacji 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 UBEZPIECZENIA ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot lub w dowolnym oddziale Kasy,
 - b) ustnie – 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 – przysyłając na adres e-mail: biuro@skokenergia.pl lub na adres do e-doręczeń: AE:PL-96688-55977-HEJCV-26, w przypadku kart VISA poprzez formularz zamieszczony na stronie www.skok24.com.pl, w przypadku eskok przysyłając na adres 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 reklamację w oddziale, składa ją na druku reklamacji dotyczącym określonego produktu, a jeśli taki nie obowiązuje to na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do Procedury lub w innej formie pozwalającej uzyskać wszystkie niezbędne informacje do rozpatrzenia skargi.

W przypadku reklamacji zgłoszonej w formie ustnej, 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, tj. pracownik sygnuje w obecności klienta reklamację/skargę (wpłynęło, data, podpis) przedłożoną w dwóch identycznych egzemplarzach (lub na kserokopii), przy czym jedno pismo zwraca klientowi. Na wniosek zgłaszającego wpływ reklamacji może być potwierdzony w formie e-mail.
4. Klient może złożyć reklamację 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

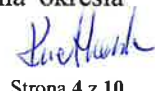
W SKOK nie obowiązują ograniczenia terminu na złożenie reklamacji, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Zgodnie z § 14 Regulaminu eSKOK oraz zgodnie z art. 44 ust. 2 Ustawy o usługach płatniczych, użytkownik eSKOK lub karty Visa składa reklamację niezwłocznie, najpóźniej 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 z reklamacją

§5

1. Pracownik przyjmujący reklamację 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 reklamacji prowadzona jest przez pracowników działu organizacyjno-administracyjny za wyjątkiem reklamacji na działanie Zarządu, które podlegają rozpatrzeniu przez Radę Nadzorczą SKOK Energia.
3. Przygotowanie odpowiedzi na korespondencję odbywa się przy współudziale jednostki organizacyjnej SKOK, której merytorycznie dotyczy sprawa.
4. Jeżeli przedmiot reklamacji wymaga podjęcia decyzji przez Zarząd, pracownik D.O.-A. przedstawia sprawę na piśmie lub ustnie do protokołu na posiedzeniu Zarządu, celem uzyskania stosownych dyspozycji co do sposobu załatwienia sprawy.
5. Sprawy dotyczące pracownika SKOK lub jednostki organizacyjnej SKOK zawsze podlegają rozpatrzeniu przez Zarząd.
6. Reklamacja, która wpłynie do Kasy i dotyczy usługi eSKOK, rejestrowana jest przez pracownika przyjmującego w systemie Flydoc w zakładce „Ryzyko”, a następnie w Ewidencji Reklamacji prowadzonej przez Dział Organizacyjno-Administracyjny. Zarejestrowana reklamacja 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 reklamacji dot. eSKOK zgłoszonej przez klienta do operatora tele-skok, przekazywane są po rozpatrzeniu reklamacji 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 określa



Załącznik nr 3 (Obsługa reklamacji) do aneksu nr 2 do Umowy Outsourcingu usługi eSKOK z dnia 03.02.2009 r.

7. Reklamacja dotycząca karty Visa rejestrowana jest przez pracownika przyjmującego w systemie Flydoc w zakładce „Ryzyko”, a następnie w Ewidencji Reklamacji prowadzonej przez D.O.-A.. Ww. reklamacja 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 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.

Informacja o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji jest udostępniana Posiadaczowi rachunku również w ramach zestawienia operacji na rachunku. Szczegółowy sposób postępowania z reklamacją 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. Reklamacja dotycząca ubezpieczeń zgłoszona w oddziale Kasy rejestrowana jest w systemie Flydoc w zakładce „Ryzyko”, a następnie w Ewidencji reklamacji prowadzonej przez Dział Organizacyjno-Administracyjny. Pracownik przyjmujący oraz rejestrujący niezgodność 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. W uzasadnionych przypadkach rejestracją oraz dystrybucją reklamacji zajmuje się koordynator ds. ubezpieczeń. Odpowiedzi udziela SALTUS UBEZPIECZENIA, informując pracownika zgłaszającego reklamację o sposobie rozpatrzenia. Pracownik ten bezzwłocznie przekazuje informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji do Działu Organizacyjno-Administracyjnego. Szczegółowy sposób postępowania 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 Agentą 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 reklamację, z winy którego nie zostały zachowane terminy na przekazanie reklamacji, równowartością świadczenia, o którym mowa powyżej.

9. Reklamacja 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 reklamacji

§6

1. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania 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 z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
 - c) ustawa z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

W odniesieniu do reklamacji, o których mowa w §6 ust. 2a), odpowiedzi udziela SKOK niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu do SKOK, natomiast w odniesieniu do reklamacji dotyczących usług płatniczych, 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 reklamacji, o których mowa w § 6 ust. 2a) oraz w terminie 35 dni odniesieniu do reklamacji dot. usług płatniczych.
5. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w ust. 2 SKOK w piśmie skierowanym do Klienta wnoszącego reklamację, 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.

§7

Reklamacja złożona do SKOK podlega rozpatrzeniu w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich przekazanych informacji i dokumentów, 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 reklamację zawiera przede wszystkim informację o wyniku rozpatrzenia.

1. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia 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.

W przypadku negatywnego rozpatrzenia odpowiedź powinna zawierać:

- 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; oraz pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - b) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość;
 - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl);
 - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

2. Podmiot rynku finansowego, tj. Kasa, rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi na piśmie:

- 1) w postaci elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- 2) w postaci papierowej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.



W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, odpowiedź jest udzielana:

- 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- 2) na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

§9

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

Rozdział IV. Obowiązki informacyjne wobec Rady Nadzorczej

§10

1. Jeżeli reklamacja dotyczy bezpośrednio działalności Zarządu, zostaje ona niezwłocznie przekazana do Rady Nadzorczej celem rozpatrzenia. W tych sprawach Rada Nadzorcza przekazuje do D. O.–A. dyspozycję co do treści odpowiedzi na reklamację. Pismo stanowiące odpowiedź podpisuje Rada Nadzorcza.
2. Na pierwszym posiedzeniu Rady Nadzorczej odbywającym się w nowym roku kalendarzowym lub zgodnie z terminami wynikającymi z „Instrukcji sporządzania informacji zarządczej w SKOK Energia”, Zarząd przedstawia przygotowaną przez pracowników Działu Organizacyjno-Administracyjnego, informację zbiorczą dotyczącą wszystkich reklamacji 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 reklamację podlega rejestracji w „Ewidencji reklamacji w SKOK ENERGIA” zwana dalej „Ewidencją”. Ewidencja prowadzona jest przez Dział Organizacyjno – Administracyjny w formie elektronicznej. Ewidencja zawiera następujące dane:
 - liczbę porządkową,
 - datę wpływu reklamacji do SKOK,
 - datę wpływu do D.O.–A.,
 - dane klienta składającego reklamację,
 - krótki opis sprawy,
 - opis podjętych działań zmierzających do kompleksowego załatwienia sprawy, której dotyczy reklamacja,
 - datę wystania odpowiedzi.

Rozdział VI. Przechowywanie dokumentacji

§12

1. Dokumentacja dotycząca reklamacji przechowywana jest w D.O.–A.
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 reklamację

- wszelkie inne pisma stanowiące korespondencję wewnętrzną, prowadzoną pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi SKOK przy załatwianiu danej sprawy stanowiącej przedmiot reklamacji.

Rozdział VII. Obsługa reklamacji

§13

1. Jeżeli wymaga tego rodzaj sprawy objętej reklamacją, pracownik Działu Organizacyjno-Administracyjnego podejmuje czynności zmierzające do poinformowania odpowiednich działów/komórek 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 reklamacji, a także wypełnienie obowiązku informacyjnego, o którym mowa w pkt. 2. następuje przy wykorzystaniu strony intranetowej Flydoc, poczty służbowej lub poprzez wymianę dokumentacji papierowej.
4. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl), a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
5. 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 reklamacji do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Sposób postępowania z reklamacją na brak spełniania wymagań dostępności przez produkt lub usługę, co wynika z zapisów ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, określa załącznik nr 3 do niniejszej Procedury.

Rozdział VIII. Wewnętrzne działania naprawcze

§14

SKOK przeprowadza okresowe analizy danych związanych z rozpatrywaniem reklamacji, 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 reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji SKOK i obowiązujących w niej regulacji, 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 reklamacji,
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 nadzorczym informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania, w tym sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz podejmowanych działań naprawczych.

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:	1.13
Data wprowadzenia:	30.12.2015 r.
Osoba(y) zatwierdzająca(e) dokument:	Zarząd Kasy
Właściciel Dokumentu:	Magdalena Kwiatkowska
Data Ostatniego Przeglądu:	luty 2026 r.
Data Kolejnego Przeglądu:	luty 2028 r.
Wymogi prawne lub nadzorcze:	Tak
Załączniki	Nr 1. Formularz reklamacji Nr 2. Formularz reklamacji dot. zwrotu prowizji przy wcześniejszej spłacie pożyczki/kredytu Nr 3. Sposób postępowania ze skargą na niezapewnianie spełnienia wymagań dostępności przez produkt lub usługę
Odbiorcy regulacji:	Pracownicy Centrali i oddziałów Kasy



Miejscowość, data

Imię i Nazwisko lub Nazwa firmy

Nr członkowski/Nr PESEL lub NIP firmy

Adres zamieszkania lub adres siedziby

Formularz reklamacji:

Temat reklamacji:.....

Szczegółowy opis sprawy:.....

[illegible]

Oświadczam, iż zapoznałem się z Procedurą obsługi reklamacji 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**

fbg

Lucretia

(miejscowość i data)

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

(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.....

(właściwe zaznaczyć)

(czytelny podpis pożyczkobiorcy/kredytobiorcy)

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

Załącznik nr 3 do Procedury obsługi reklamacji w SKOK Energia

Sposób postępowania ze skargą na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub usługę

Skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub usługę Konsument/Zgłaszający ma prawo do złożenia Skargi, jeśli uzna, że oferowany przez Kasę produkt lub usługa nie spełnia wymagania dostępności, o którym mowa w Ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (dalej: Ustawa o dostępności).

Informacje jakie musi zawierać Skarga:

1. Imię i nazwisko Zgłaszającego,
2. Adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu ze Zgłaszającym,
3. Wskazanie produktu lub usługi, którego Skarga dotyczy,
4. Wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Kasę.

Skarga może także zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt lub usługę.

Skargi nie zawierające informacji wskazanych powyżej w pkt 1 – 4 pozostawione zostaną bez rozpatrzenia, zgodnie z art. 36 ust. 3 ww. Ustawy o dostępności.

Sposoby złożenia Skargi:

1) na piśmie:

- a) osobiście poprzez złożenie w oddziale Kasy własnoręcznie podpisanego pisma,
- b) poprzez wysłanie pisma przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe kierując korespondencję na adres siedziby - Centrali Kasy albo wysłanie na adres do doręczeń elektronicznych Kasy AE:PL-96688-55977-HEJCV-26;

2) ustnie:

- a) telefonicznie,
- b) osobiście w dowolnym oddziale Kasy;

3) w postaci elektronicznej, tj. za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Kasy www.skokenergia.pl w zakładce: Kontakt.

Terminy rozpatrzenia Skargi:

Kasa rozpatruje skargę i udziela odpowiedzi, w sposób wskazany w pkt 2 w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Kasa w tym terminie zawiadamia Zgłaszającego w sposób wskazany w pkt 2

informacji jakie Skarga musi zawierać o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania Skargi.

W przypadku niedotrzymania terminów, o których mowa powyżej, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego. Podmiot gospodarczy realizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

Odwolanie od stanowiska Kasy

W przypadku nie uwzględnienia Skargi Zgłaszającemu przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Kasy. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy powinien zostać złożony niezwłocznie, jedną z wskazanych powyżej sposobów złożenia Skargi.

Zawiadomienie do Prezesa PFRON

Zgłaszającemu przysługuje również prawo złożenia zawiadomienia do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (adres strony internetowej www.pfron.org.pl).

Zawiadomienie, o jakim mowa w zdaniu poprzedzającym może być złożone w następujący sposób:

- 1) na piśmie – osobiście w PFRON dla wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w PFRON,
- 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Prezesa Zarządu PFRON,
- 4) w polskim języku migowym do protokołu podczas wizyty w PFRON lub w postaci nagrania z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Prezesa Zarządu PFRON.

Organem nadzoru w odniesieniu do Skarg dotyczących usługi bankowości detalicznej* jest Rzecznik Finansowy.

Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy.

*usługa bankowości detalicznej - zgodnie z art. 5 Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, to oferowane lub świadczone na rzecz Zgłaszającego usługi, tj.

- (1) umowa o kredyt konsumencki, o którym mowa w art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
- (2) umowa o kredyt hipoteczny, o którym mowa w art. 3 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
- (3) usługi w zakresie pieniądza elektronicznego w rozumieniu art. 2 pkt 21a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
- (4) usługi powiązane z rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 2 pkt 33a ustawy o usługach płatniczych,
- (5) usługi płatnicze w rozumieniu art. 3 ust 1 ustawy o usługach płatniczych.



Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa Energia
Adres siedziby głównej: 26-900 Kozienice, ul. Hamernicka 4 lok. 1
REGON: 6701164 88, NIP: 812-10-01-209
Konto: ALIOR BANK Nr 34 2490 0005 0000 4530 8736 2714

Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku,
VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; KRS: 0000140824
Informacja tel.: +48 48 611-30-80, fax: +48 48 611-30-82
biuro@skokenergia.pl, www.skokenergia.pl

