

Proces I Prowadzenie Dokumentacji				
<i>Regulamin Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Reklamacji w SKOK „ARKA”</i>				
Typ dokumentu	Do użytku zewnętrznego SKOK			
Wersja dokumentu	V. 2.00			
Zarządzenie	Numer 35/2015 z dnia 28.10.2015 r.			
Data obowiązywania	Od 02.11.2015 r.			
Właściciel	Kierownik Biura Zarządcy			
Zaopiniowali	<i>DWS</i>	<i>PS</i>	<i>Kancelaria Prawna</i>	
	<i>Nazwa działu</i>	<i>Nazwa działu</i>	<i>Nazwa działu</i>	<i>Nazwa działu</i>
	<i>Nazwa działu</i>	<i>Nazwa działu</i>	<i>Nazwa działu</i>	<i>Nazwa działu</i>
Historia zmian				
Numer wersji		Data obowiązywania:		
V.1.00		od 01.01.2015 r.	do 01.11.2015 r.	
V.2.00		od 02.11.2015 r.		
Spis treści				
§ 1	Postanowienia Ogólne			2
§ 2	Przyjmowanie Skarg i Reklamacji			2
§ 3	Udzielanie odpowiedzi na Skargę lub Reklamację			3
§ 4	Postanowienia końcowe			3

§ 1 Postanowienia Ogólne

1. Regulamin określa szczegółowe zasady dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową „ARKA” z siedzibą w Dąbrowie Górniczej.
2. Niniejszy Regulamin udostępniany jest na stronie Internetowej SKOK oraz w oddziałach SKOK prowadzących obsługę klientów.
3. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - a) Skardze lub Reklamacji, należy przez to rozumieć każde wystąpienie kierowane do SKOK przez jej Klienta, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez SKOK lub wykonywanej przez SKOK działalności;
 - b) SKOK, należy przez to rozumieć Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową „ARKA” z siedzibą w Dąbrowie Górniczej;
 - c) Zarządcy, należy przez to rozumieć Zarządcę Komisarycznego Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej „ARKA” z siedzibą w Dąbrowie Górniczej;
 - d) Kliencie, należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną, która złożyła lub zamierza złożyć skargę lub reklamację;
 - e) Stronie Internetowej SKOK, należy przez to rozumieć www.skokarka.pl.

§ 2 Przyjmowanie Skarg i Reklamacji

1. Skargi i Reklamacje mogą być składane w następującej formie:
 - a) pisemnej – osobiście w centrali SKOK lub w dowolnym oddziale SKOK albo przesyłką pocztową wysłaną na adres centrali SKOK (Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa „ARKA”, ul. 11-go Listopada 24, 41-300 Dąbrowa Górnicza) lub dowolnego oddziału SKOK (lista oddziałów SKOK udostępniona jest na Stronie Internetowej SKOK);
 - b) ustnej – telefonicznie pod numerem telefonu 32 7050790 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnym oddziale SKOK;
 - c) elektronicznej - poprzez wypełnienie formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Internetowej SKOK albo poprzez wysłanie e-maila na adres: biuro@skokarka.pl albo skokarka@skokarka.pl.
2. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Skargi/Reklamacji, Skarga/Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko klienta,
 - b) adres do korespondencji i ewentualnie telefon kontaktowy lub adres e-mail,
 - c) nr członkowski w SKOK lub PESEL,
 - d) nr umowy lub rachunku, którego dotyczy Skarga/Reklamacja,
 - e) szczegółowy opis Skargi/Reklamacji,
 - f) kopie dokumentów związanych ze skarżoną/reklamowaną usługą/czynnością,
 - g) ewentualny wniosek o dostarczenie odpowiedzi na Skargę/Reklamację pocztą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej,
 - h) podpis osoby składającej Skargę/Reklamację, w przypadku składania Skargi/Reklamacji w formie pisemnej.
3. Na żądanie SKOK osoba składająca Skargę/Reklamację zobowiązana jest do podania dodatkowych informacji lub przedstawienia dodatkowych dokumentów, jeśli w ocenie SKOK takie informacje lub dokumenty są niezbędne do rozpatrzenia Skargi/Reklamacji.
4. Złożenie Skargi/Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Skargi/Reklamacji przez SKOK.
5. Na żądanie Klienta SKOK potwierdza pisemnie, telefonicznie lub na wskazany adres e-mail wpływ Skargi/Reklamacji do SKOK.

§ 3 Udzielanie odpowiedzi na Skargę lub Reklamację

1. Odpowiedź na Skargę/Reklamację udzielana jest w formie pisemnej. Dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Odpowiedź na Skargę/Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Skargi/Reklamacji przez SKOK. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi/Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, SKOK:
 - wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi/Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania Skargi/Reklamacji.
4. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w pkt. 2 i 3, Skargę/Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wnioskiem Klienta.

§ 4 Postanowienia końcowe

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta zawartego w Skardze/Reklamacji, Klient może odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę/Reklamację do Zarządcy SKOK.
2. Klient może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów poprzez złożenie wniosku do Spółdzielczego Arbitrażu Konsumentckiego. Arbitraż powołany jest do rozstrzygnięcia sporów w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez SKOK czynności podejmowanych w ramach działalności statutowej SKOK, w których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8000 zł (nie wliczając odsetek i innych kosztów). Szczegółowe zasady składania wniosku określa regulamin SAK dostępny na stronie www.skef lub w oddziałach SKOK.
3. Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (od 01.01.2016 r.).
4. W przypadku sporu powstałego pomiędzy Klientem a SKOK i braku możliwości jego pozasądowego rozwiązania, Klient może wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
5. Właściwym dla SKOK organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.