

Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania skarg
SKOK im. Powstańców Śląskich

1. Klient ma prawo do złożenia skargi (w tym reklamacji) dotyczącej usług świadczonych przez SKOK lub wykonywanej przez nią działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Skargę można składać w następujący sposób:

- w formie pisemnej - osobiście w centrali SKOK lub oddziale SKOK wypełniając formularz udostępniony przez SKOK lub składając pismo w placówce SKOK; dopuszcza się również wysyłkę skargi za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca na adres centrali SKOK (ul. Chrobrego 1B, 47-330 Zdzieszowice) lub oddziału SKOK (aktualna lista adresów oddziałów SKOK dostępna jest na stronie www.skok-zdzieszowice.pl),

- ustnie – osobiście w centrali SKOK lub oddziale SKOK przekazując informacje pracownikowi (wymagane jest podpisanie protokołu) lub telefonicznie dzwoniąc do centrali SKOK.

2. SKOK na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia skargi.

3. Zgłoszenie skargi powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. SKOK może wystąpić do Klienta o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia skargi.

4. Skargę SKOK rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, SKOK w informacji przekazywanej Klientowi:

1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

3) określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.

5. Odpowiedź na skargę zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty lub do odbioru w placówce SKOK.

6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.

7. Klient może skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporów, poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).

8. Obowiązująca w SKOK „Polityka skarg w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Powstańców Śląskich” dostępna jest w Placówkach SKOK oraz na stronie internetowej www.skok-zdzieszowice.pl.

9. Właściwym dla SKOK organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.