

## **Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania skarg rachunków płatniczych SKOK im. Powstańców Śląskich**

1. Klient ma prawo do złożenia skargi (w tym reklamacji) dotyczącej usług świadczonych przez SKOK. 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 Zdzeszowice) lub oddziału SKOK (aktualna lista adresów oddziałów SKOK dostępna jest na stronie [www.skok-zdzeszowice.pl](http://www.skok-zdzeszowice.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 15 dni roboczych 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 35 dni roboczych od dnia otrzymania skargi.
5. Odpowiedź na skargę zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty lub do odbioru w placówce SKOK.
6. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 4, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.
8. Klient może skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporów, poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
9. Obowiązująca w SKOK „Polityka skarg w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Powstańców Śląskich” dostępna jest w Placówkach SKOK oraz na stronie internetowej [www.skok-zdzeszowice.pl](http://www.skok-zdzeszowice.pl).
10. Właściwym dla SKOK organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.