



Zasady rozpatrywania skarg (reklamacji) w SKOK Mysłowice

Dokument określa zasady rozpatrywania skarg (w tym reklamacji) przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo – Kredytową Mysłowice.

Użyte w dokumencie określenia oznaczają:

- skarga (w tym reklamacja) - każde wystąpienie klienta, w tym także reklamację, kierowane do Kasy odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych usług lub wykonywanej działalności;
- Kasa, SKOK – Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa Mysłowice;
- Klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten, który korzysta lub korzystał z usług Kasy, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Kasy.

1. Klient ma prawo do złożenia skargi (w tym reklamacji) dotyczącej usług świadczonych przez Kasę lub wykonywanej przez nią działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Skargę można składać w następujący sposób :
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w placówce lub przesyłką pocztową wysłaną na adres korespondencyjny Kasy: Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa Mysłowice, ul. Wielka Skotnica 29-29a, 41-400 Mysłowice;
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 32 745 33 77 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce SKOK;
 - 3) w formie elektronicznej na adres centrala@skok-myslowice.pl.
2. Klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skargi powinien podać:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę podmiotu zgłaszającego skargę) oraz adres do korespondencji,
 - 2) numer telefonu kontaktowego, adres e-mail,
 - 3) datę i miejsce zgłoszenia skargi,
 - 4) przedmiot skargi,
 - 5) treść skargi wraz z uzasadnieniem i podaniem ewentualnych dowodów.
3. SKOK na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia skargi. Uzgodnienia „innego sposobu” należy dokonać w momencie składania skargi – uzgodnienie powinno zostać udokumentowane poprzez oświadczenie Klienta opatrzone podpisem.

4. Zgłoszenie skargi powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. Kasa może wystąpić do Klienta o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia skargi.
5. Skargę Kasa 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, Kasa 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.
6. Odpowiedź na skargę zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty lub na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.
8. Klient zgłaszający skargę może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów poprzez:
 - a) zwrócenie się do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Szczegółowe informacje o procedurze pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego dostępne są na stronie internetowej www.knf.gov.pl.
 - b) złożenie wniosku do Spółdzielczego Arbitrażu Konsumentckiego. Arbitraż powołany jest do rozstrzygnięcia sporów w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Kasę czynności podejmowanych w ramach działalności statutowej Kasy, 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.pl lub w Placówkach Kasy.
9. Obowiązujące w SKOK „Zasady rozpatrywania skarg w SKOK Mysłowice” dostępne są w Placówkach Kasy oraz na stronie internetowej www.skok-myslowice.pl.
10. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zasady przyjęte uchwałą Zarządu nr 1 z dnia 8 października 2015 r.

Zasady obowiązują od dnia 11 października 2015 r.