

## ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG W SKOK „BESKIDY”

### I POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Skargę można składać w następujący sposób :
  - w formie pisemnej - osobiście lub w placówce albo przesyłką pocztową wysłaną na adres SKOK wskazany w umowie/adres korespondencyjny: Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa „Beskidy”, ul. Cyniarska 11, 43-300 Bielsko-Biała,
  - ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 885 392 286 albo osobiście do protokołu podczas wizyty posiadacza rachunku w placówce SKOK,
  - w formie elektronicznej na adres reklamacje@skokbeskidy.pl
- Skarga powinna zawierać:
  - imię, nazwisko (lub nazwa podmiotu zgłaszającego skargę) oraz adres do korespondencji,
  - numer telefonu kontaktowego oraz adres e-mail,
  - datę i miejsce zgłoszenia skargi,
  - przedmiot skargi,
  - treść skargi wraz z uzasadnieniem i podaniem ewentualnych dowodów.
- 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 Posiadacza rachunku o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia skargi.
- Na żądanie zgłaszającego skargę, SKOK potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia skargi.
- Po rozpatrzeniu skargi odpowiedź zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty lub na wniosek Zgłaszającego skargę – pocztą elektroniczną.
- 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.
- W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi Posiadaczowi rachunku przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.
- Zgłaszający skargę może skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygania sporów, poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
- Obowiązujące w SKOK „Zasady rozpatrywania skarg w SKOK „Beskidy”” dostępne są w Placówkach SKOK oraz na stronie internetowej [www.skokbeskidy.pl](http://www.skokbeskidy.pl)
- Właściwym dla SKOK organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### II POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG PŁATNICZYCH

- Posiadacz rachunku ma prawo do złożenia skargi (w tym reklamacji) dotyczącej usług świadczonych przez SKOK.
- 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 Posiadaczowi rachunku :
  - wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania skargi.

### III POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE POZOSTAŁYCH USŁUG

- Członek SKOK lub inny klient, którego dotyczą usługi świadczone przez SKOK lub wykonywaną przez SKOK działalność objętą nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego, ma prawo do złożenia skargi (w tym reklamacji):
- Skarga rozpatrywana jest przez SKOK bez zbędnej zwłoki, a odpowiedź na nią jest udzielona nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej wpływu. Po rozpatrzeniu skargi, stanowisko SKOK-u zostanie przesłane w formie pisemnej na adres wskazany w treści skargi.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 5, SKOK poinformuje zgłaszającego reklamację o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia skargi oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Łączny czas rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty wpływu skargi.

Powyższe zasady obowiązują od dnia 20 grudnia 2018 r.