

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg, reklamacji i powiadomień o nadużyciach w SKOK im. St. Adamskiego w Toruniu.

1. Skargi i reklamacje mogą być zgłaszane w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście w oddziałach lub Centrali SKOK, drogą pocztową
 - 2) ustnej – w kontakcie osobistym z pracownikiem SKOK do protokołu lub telefonicznie pod nr 56 6510345 wew. 28, za wyjątkiem spraw
 - a) dot. usługi eSKOK, które należy zgłaszać pod nr 58 7825900 lub 801 803 800,
 - b) dot. kart Visa, które należy zgłaszać pod nr 58 5112070 lub 801 800 805.
2. Pracownik SKOK na żądanie osoby składającej skargę/reklamację potwierdza jej przyjęcie.
3. Zgłoszenie skargi/reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia.
4. Skargi i reklamacje składane w formie pisemnej powinny zawierać: imię i nazwisko, adres do korespondencji, nr członkowski (jeśli dotyczy), szczegółowy opis sprawy wraz z uzasadnieniem, podpis.
5. SKOK może zwrócić się do osoby składającej skargę/reklamację z prośbą o złożenie dodatkowych informacji w formie pisemnej lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia zgłoszenia.
6. 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 Posiadaczowi rachunku :
 - 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.
7. Odpowiedź przekazywana jest w formie pisemnej listem poleconym lub na żądanie osoby składającej skargę/reklamację, osobiście w oddziale za potwierdzeniem odbioru.
8. Odpowiedź odmawiająca uwzględnienia skargi/reklamacji wymaga uzasadnienia faktycznego i prawnego.
9. Osoba składająca skargę/reklamację ma prawo wnieść odwołanie do Zarządu od udzielonej odpowiedzi na skargę/reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania. Odwołanie rozpatrywane jest przez Zarząd w terminie 14 dni od momentu jego wpływu do SKOK.
10. W przypadku sporu powstałego między SKOK a osobą składającą skargę/reklamację, strony podejmą starania zmierzające do jego rozstrzygnięcia na drodze polubownej.
11. W sprawach skarg i reklamacji dotyczących produktów lub usług osoba składająca skargę/reklamację ma prawo zwrócić się do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów oraz Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
12. Wszelkie spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.
13. Organem nadzoru właściwym dla Kasy jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
14. Regulamin obowiązuje od dnia 11.07.2016 r.