

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. 028, 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. Złożenie skargi/reklamacji nie zwalnia członka/klienta Kasy z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Kasy oraz nie wstrzymuje działań windykacyjnych.
7. Skargę/reklamację SKOK rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych (jeśli skarga/reklamacja dotyczy usługi płatniczej) bądź w terminie 30 dni kalendarzowych (jeśli skarga/reklamacja nie jest związana z usługą płatniczą) od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi/reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa wyżej, SKOK w informacji przekazywanej osobie składającej skargę/reklamację :
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć:
 - a) 35 dni roboczych (jeśli skarga/reklamacja dotyczy usługi płatniczej) bądź
 - b) 60 dni kalendarzowych (jeśli skarga/reklamacja nie jest związana z usługą płatniczą) od dnia otrzymania skargi/reklamacji.
8. Odpowiedź przekazywana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty lub na żądanie osoby składającej skargę/reklamację w inny uzgodniony z członkiem/klientem sposób (w przypadku przekazania odpowiedzi osobiście w oddziale wymagane jest potwierdzenie odbioru w oddziale).
9. Odpowiedź odmawiająca uwzględnienia skargi/reklamacji wymaga uzasadnienia faktycznego i prawnego.
10. 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.
11. W sprawach skarg i reklamacji osoba składająca skargę/reklamację ma prawo zwrócić się do:
 - Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów,
 - Rzecznika Finansowego,
 - Komisji Nadzoru Finansowego.
12. W przypadku sporu powstałego między SKOK a osobą składającą skargę/reklamację, strony podejmą starania zmierzające do jego rozstrzygnięcia na drodze polubownej.
13. Wszelkie spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.
14. W przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych przez Kasę narusza przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych klientowi/członkowi Kasy przysługuje prawo dokonania zgłoszenia do Inspektora ochrony danych SKOK im. St. Adamskiego w Toruniu, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
15. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
16. Regulamin obowiązuje od dnia 14.01.2019 r.