

## Zasady rozpatrywania reklamacji w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej „Świdnik”

1. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie Członka/Klienta Kasy odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących działalności lub usług świadczonych przez SKOK „Świdnik”.
2. Członek/Klient Kasy ma prawo do złożenia reklamacji w następujący sposób:
  - osobiście w placówkach Kasy (ustnie lub pisemnie);
  - pisemnie na adres korespondencyjny Centrali Kasy ul. Niepodległości 13, 21-040 Świdnik;
  - elektronicznie na adres email ; reklamacje@skokswidnik.pl
  - telefonicznie – 81 468 88 30
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Członka/Klienta Kasy, nr członkowski lub nr PESEL oraz dodatkowo w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej podpis Członka/Klienta Kasy lub osoby upoważnionej.
4. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia sprawy. Do złożonej reklamacji należy dołączyć wszelkie informacje i/lub dokumenty będące podstawą do jej rozpatrzenia.
5. Na żądanie Członka/Klienta, Kasa wystawi pisemne potwierdzenie wpływu reklamacji do rozpatrzenia.
6. Złożenie reklamacji nie zwalnia Członka/Klienta Kasy z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Kasy oraz nie wstrzymuje działań windykacyjnych.
7. Reklamacje Kasa rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty ich otrzymania. W przypadku uzasadnionej niemożliwości udzielenia odpowiedzi we wskazanym terminie, może on zostać wydłużony, o czym Kasa przekaze Członkowi/Klientowi stosowną informację.
8. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Członkowi/Klientowi Kasy pisemnie za pośrednictwem poczty, bądź w inny, uzgodniony z Członkiem/Klientem sposób.
9. Członkowi/Klientowi Kasy przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Kasy. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy powinien zostać złożony niezwłocznie, w sposób wymieniony w pkt 2 niniejszych Zasad. Członek/Klient Kasy ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do:
  - Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów,
  - Rzecznika Finansowego;
  - Komisji Nadzoru Finansowego.
10. Spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
11. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego