

ZASADY PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W SK BANKU

1. SK bank wszystkich czynności związanych z rozpatrywaniem i udzieleniem odpowiedzi na skargę/reklamację dokonuje bezzwłocznie z zachowaniem należytej rzetelności, wnikliwości, obiektywizmu oraz z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa i dobrych praktyk bankowych.
2. Klient może złożyć skargę i/lub reklamację w formie:
 - 1) ustnej:
 - a) z wykorzystaniem połączenia telefonicznego z konsultantem Infolinii:
801-170-070 lub 22 763-87-91, 22 763-87-92 (pn.- pt. w godz. 8:00 – 20:00)
lub połączenia poprzez sieć Internet w formie rozmowy audio, video lub czat (rozmowy poprzez sieć Internet będą możliwe od momentu udostępnienia takiej funkcjonalności przez SK bank),
 - b) osobiście w placówce handlowej (**adresy placówek handlowych SK banku znajdują się na stronie internetowej www.skbank.pl**),
 - 2) pisemnej:
 - a) elektronicznie – za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres **reklamacje@skbank.pl** lub poprzez wypełnienie formularza na stronie **www.skbank.pl** (składanie skarg i reklamacji poprzez formularz na stronie internetowej możliwe będzie od momentu udostępnienia takiej funkcjonalności przez SK bank),
 - b) w postaci papierowej reklamacji wysłanej fax-em na numer **22 763 87 94** lub na adres korespondencyjny centrali SK banku:
Spółdzielczy Bank Rzemiosła i Rolnictwa
05-200 Wołomin
ul. Wąska 18
lub złożonej w placówce handlowej (**adresy placówek handlowych SK banku znajdują się na stronie internetowej www.skbank.pl**),
 - c) przez pełnomocnika lub pośtańca dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną zawierającą podpis Klienta zgodny ze wzorem podpisu złożonym w SK banku, chyba że z uwagi na postanowienia umowy zawartej przez Klienta z SK bankiem lub regulaminu stanowiącego załącznik do niej, bądź z powodu szczególnych uwarunkowań faktycznych danej sprawy wymagane jest zachowanie formy szczególnej pełnomocnictwa.
3. Zgłoszenia skarg/reklamacji przez Klienta powinny być dokonywane, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia sprawnego i rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji.
4. Zgłaszane skargi lub reklamacje powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta: imię, nazwisko lub nazwę Klienta, PESEL lub REGON, adres oraz szczegółowy opis skargi/reklamacji. Dodatkowo w przypadku reklamacji/skargi składanej w postaci papierowej, Klient powinien złożyć własnoręczny podpis (zgodny ze wzorem podpisu złożonym w SK banku).
5. Skarga/reklamacja, która nie zawiera danych pozwalających na jednoznaczną identyfikację Klienta wnoszącego oraz treści zarzutów pozwalających ustalić miejsce, czas i przyczyny jej powstania, pozostaje bez rozpoznania jednak jest rejestrowana w SK banku.
6. Do złożonej skargi/reklamacji Klient zobowiązany jest dołączyć wszelkie dokumenty będące podstawą do ich terminowego rozpatrzenia.
7. W przypadku skargi/reklamacji składanej osobiście w placówce handlowej przez Klienta lub osobę upoważnioną przez Klienta, data złożenia skargi/reklamacji jest równoznaczna z początkiem biegu terminu rozpatrzenia reklamacji przez SK bank.

8. W przypadku skargi/reklamacji złożonej za pośrednictwem Infolinii lub wysłanej pocztą elektroniczną/listownie za dzień złożenia skargi/reklamacji uważa się odpowiednio dzień rozmowy telefonicznej, rozmowy poprzez sieć Internet w formie audio, wideo lub czat (rozmowy poprzez sieć Internet od momentu udostępnienia takiej funkcjonalności przez SK bank), dzień wpływu wiadomości e-mail/listu ze skargą lub z reklamacją do SK banku.
9. Klient składający skargę/reklamację telefonicznie lub poprzez Internet przed połączeniem z Konsultantem powinien wyrazić zgodę na nagranie rozmowy prowadzonej z SK bankiem za pośrednictwem Infolinii lub poprzez sieć Internet w formie audio, wideo lub czat na nagranie połączenia audio, wideo i zapis swojego wizerunku lub zapis rozmowy czat.
10. Nagrania, o których mowa w ust. 9 są niejawne i mogą być wykorzystane wyłącznie w celach dowodowych w procesie rozpatrywania skargi/reklamacji.
11. Roszczenia Klienta względem SK banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych usług płatniczych wygasają, a SK bank ma prawo odmówić uznania roszczeń Klienta w przypadku, gdy reklamacja nie zostanie złożona do SK banku w terminach określonych w umowach zawartych przez Klienta z SK bankiem lub regulaminach poszczególnych produktów i usług płatniczych świadczonych przez SK bank.
12. W przypadku skarg/reklamacji składanych przez Klienta w formie ustnej (szczególnie skarg/reklamacji dotyczących transakcji kartowych, obrotu dewizowego lub roszczeń finansowych) SK bank ma prawo zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie skargi/reklamacji w formie pisemnej.
13. SK bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację Klienta w formie pisemnej lub innej formie uzgodnionej z Klientem. W przypadku braku uzgodnień w tym zakresie SK bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej.
14. SK bank rozpatruje skargi/reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminach które zostały szczegółowo zdefiniowane w regulaminach właściwych dla danego produktu lub usługi, nie później niż do 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi/reklamacji wraz dokumentami wymaganymi do prawidłowego rozpatrzenia zgłoszenia.
15. SK bank ma prawo do wydłużenia czasu rozpatrzenia skarg/reklamacji w przypadku spraw:
 - 1) szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień i współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych SK banku – jednak nie dłużej niż do 90 dni kalendarzowych,
 - 2) wymagających udziału banku zagranicznego lub krajowego w rozpatrywaniu skarg/reklamacji poleceń wypłaty w obrocie dewizowym,
 - 3) wymagających udziału organizacji płatniczej MasterCard w rozpatrywaniu reklamacji – na czas określony przez MasterCard.
16. SK bank powiadamia Klienta o podjętych działaniach mających na celu wyjaśnienie zgłoszonej skargi/reklamacji oraz terminie zakończenia procedury reklamacyjnej, w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych liczonych od daty złożenia reklamacji w SK banku.
17. Zgłoszenie skargi/reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec SK banku.
18. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem skarg/reklamacji dokonywane są w języku polskim.
19. SK bank przy rozpatrywaniu skarg/reklamacji dąży do polubownego rozstrzygnięcia sporów.
20. W przypadku niemożności uzyskania polubownego rozstrzygnięcia sporu Klient ma prawo:
 - 1) zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta,
 - 2) złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich. Zasady dostępu do procedury rozstrzygania sporów przez Arbitra Bankowego, dostępne są na stronie internetowej www.zbp.pl.
21. Klient ma prawo do złożenia odwołania od ostatecznej decyzji SK banku do:
 - 1) Komisji Etyki Bankowej,
 - 2) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) Sądu Powszechnego (w drodze powództwa cywilnego).
22. Właściwym dla SK banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa. Klient ma możliwość złożenia skargi na działalność SK banku do wskazanego powyżej organu nadzoru.
23. Właściwym organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.