



ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI SKOK „NIKE”

1. Przez reklamację rozumie się każde wystąpienie klienta odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących działalności lub usług świadczonych przez SKOK „NIKE”.
2. Reklamacje składać może każda osoba, która korzystała lub korzystała z usług Kasy, wnioskuje o świadczenie takich usług lub była odbiorcą oferty marketingowej Kasy.
3. Reklamacja może być złożona w Centrali Kasy lub w każdej placówce dokonującej obsługi klientów. Adresy placówek znajdują się na stronie internetowej www.skoknike.pl.
4. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej: osobiście lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres:

**SKOK „NIKE”
ul. Piecyka 27
03-673 Warszawa**

bądź elektronicznie za pomocą formularza znajdującego się na stronie internetowej www.skoknike.pl wysłanego na adres e-mail:

reklamacje@skoknike.pl

- ustnie: telefonicznie pod numerem telefonu:

22 349 90 91

bądź osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w Centrali Kasy lub w każdej placówce dokonującej obsługi klientów.

5. Reklamacja może być złożona w każdym czasie, chyba że ograniczenie takie wynika z obowiązujących przepisów prawa. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji.
6. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika klienta dysponującego stosownym pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że inne uwarunkowania wskazują na konieczność zachowania innej szczególnej formy. Pełnomocnictwo dołącza się do reklamacji.
7. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - nazwisko, imię i PESEL osoby wnoszącej reklamację,
 - adres na jaki należy wysłać odpowiedź o sposobie rozpatrzenia reklamacji,
 - podpis składającego reklamację lub jego pełnomocnika (wraz z pełnomocnictwem).
8. Potwierdzenie wpływu reklamacji dokonywane jest na żądanie klienta.
9. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje działań windykacyjnych.
10. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej poprzez przesłanie jej na adres wskazany przez osobę składającą reklamację.
11. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dnia od daty otrzymania reklamacji.
12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w powyżej określonym terminie, Kasa może wydłużyć termin udzielenia klientowi informacji do 60 dni od daty jej wpływu, o czym zawiadamia na piśmie.
13. W przypadku niedotrzymania określonych wyżej terminów, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
14. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji klienta przysługuje mu prawo do odwołania się od decyzji Kasy do:
 - a. Rady Nadzorczej Kasy,
 - b. Spółdzielczego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Stowarzyszeniu Krzewienia Edukacji Finansowej w Gdyni,
 - c. Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, podlegających Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - d. Rzecznika Finansowego.
15. Spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny. Sądem właściwym jest: sąd powszechny właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego. Pozwy należy kierować przeciwko: Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa „NIKE”, ul. Teofila Piecyka 27 03-673 Warszawa.
16. SKOK „NIKE” podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.