

## Rozpatrywanie (skarg) reklamacji

Jeżeli uważasz, że nasze usługi nie spełniają Twoich oczekiwań, skontaktuj się z nami.

Możesz zgłosić (skargę) reklamację

- w placówce Kasy - listę placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej [www.kasacentrum.pl](http://www.kasacentrum.pl)
- przez telefon: +48 (32) 280 73 17 (Koszt połączenia wg stawek operatora)
- elektronicznie za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej <http://www.kasacentrum.pl/kontakt> lub wysyłając e-mail na adres: [centrala@kasacentrum.pl](mailto:centrala@kasacentrum.pl).
- pisemnie - przesyłka pocztowa na adres: adres [centrala@kasacentrum.pl](mailto:centrala@kasacentrum.pl)

SKOK Centrum

ul. Stanisława Moniuszki 16A

41-902 Bytom

- na adres e-Doręczeń naszej Kasy: AE:PL-24611-52971-GAJWD-24.

Co powinna zawierać Twoja reklamacja

Twoja reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko
- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu, ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu
- nazwę produktu albo usługi, których dotyczy Twoje zgłoszenie
- wskazanie zastrzeżeń/uwag dotyczących produktu

Kiedy otrzymasz odpowiedź

Twoją reklamację postaramy się rozpatrzyć jak najszybciej.

Na odpowiedź mamy:

- 15 dni roboczych – jeżeli zgłoszenie dotyczy usług płatniczych
- 30 dni kalendarzowych – w pozostałych przypadkach.

Jeżeli przypadek jest szczególnie skomplikowany, ten czas może się wydłużyć. Nie powinien jednak przekroczyć:

- 35 dni roboczych – jeżeli zgłoszenie dotyczy usług płatniczych
- 60 dni kalendarzowych – w pozostałych przypadkach.

Jeśli Twoje zgłoszenie będziemy rozpatrywać dłużej, napiszemy do Ciebie. Wyjaśnimy przyczyny opóźnienia i podamy nowy termin zakończenia sprawy.

## W jaki sposób prześlemy odpowiedź

Wybierz wygodny dla Ciebie sposób udzielenia odpowiedzi i określ go z chwilą złożenia reklamacji:

Odpowiedź prześlemy:

- na adres e-mail
- pisemnie – na Twój adres korespondencyjny
- przez e-Doręczenia – jeśli masz aktywny adres i mamy go w Twoim zgłoszeniu

## Co możesz zrobić jeśli nie zgadzasz się z otrzymaną odpowiedzią

Jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na zgłoszenie, możesz zgłosić odwołanie w wybrany przez Ciebie sposób:

- możesz złożyć odwołanie do Zarządu Kasy Centrum
  - w formie pisemnej na adres ul. Stanisława Moniuszki 16A, 41-902 Bytom,
  - przez telefon: +48 (32) 280 73 17 (Koszt połączenia wg stawek operatora),
  - elektronicznie za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej <http://www.kasacentrum.pl/kontakt> lub wysyłając e-mail na adres: [centrala@kasacentrum.pl](mailto:centrala@kasacentrum.pl).
  - elektronicznie na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-24611-52971- GAJWD-24
  - osobiście w dowolnym oddziale SKOK Centrum.

Ponadto masz również możliwość:

- wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (w przypadku powstania sporu pomiędzy Konsumentem a Kasą, Konsument może zwrócić się do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, którym jest Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej [rf.gov.pl](http://rf.gov.pl)),
- zwrócenia się do właściwego Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
- wystąpienia na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących z powództwem przeciwko SKOK Centrum do właściwego sądu powszechnego tj.:
  1. sądu właściwości ogólnej ustalonego wg. siedziby SKOK Centrum: ul. Stanisława Moniuszki 16A, 41-902 Bytom,
  2. lub sądów właściwości przemiennej, a więc sądu, w którego okręgu znajduje się oddział Kasy Centrum w przypadku, gdy roszczenie pozostaje w związku z działalnością tego oddziału, lub sądu właściwego z uwagi na miejsce wykonania umowy, której dotyczy odwołanie.