

Informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:

1. Reklamacja może być złożona przez klienta w każdym oddziale SKOK im. Z. Chmielewskiego w formie:

a) pisemnej – osobiście w oddziale SKOK im. Z. Chmielewskiego albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres: ul. Wallenroda 2E, Lublin 20-607;

b) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 48 81 446 30 48* albo osobiście do protokołu podpisanego przez klienta podczas jego wizyty w oddziale SKOK im. Z. Chmielewskiego;

c) drogą mailową na adres: reklamacje@skokchmielewskiego.pl.

2. SKOK udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, SKOK w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

3. SKOK rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź, o której mowa w zdaniu poprzednim SKOK może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.

4. Reklamacje dotyczące kart Visa można zgłaszać pod numerem telefonu 58 511 20 70.

5. Reklamacje dotyczące usługi eSKOK można zgłaszać poprzez Operatora Tele-skok pod numerami telefonu 801 803 800 i 58 782 59 00.

* czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 17.00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), opłata za zwykłe połączenie telefoniczne zgodna z cennikiem dostawcy usług telekomunikacyjnych, z którego korzysta klient.