# **Reklamacje**

Jak złożyć Rozpatrywanie Odwołania

W OK Banku Spółdzielczym staramy się, aby nasze produkty i usługi spełniały Twoje oczekiwania. Jeżeli jednak masz zastrzeżenia, możesz złożyć reklamację. Twoja opinia jest dla nas cenna.

## **Reklamację możesz złożyć**:

* Pocztą tradycyjną na adres: Orzesko – Knurowski Bank Spółdzielczy z siedziba w Knurowie, 44-190 Knurów, ul. Szpitalna 8a, lub na adres dowolnej placówki Banku,
* Elektronicznie – na adres poczty elektronicznej **info@okbank.pl**;
* Elektronicznie na skrzynkę **AE: PL-43747-70956-JEHGV-13** w ramach usługi e-Doręczenia;
* Osobiście w każdej Placówce Banku

Reklamację możesz złożyć również przez Pełnomocnika, który powinien posiadać prawidłowo sporządzone pełnomocnictwo.

## **Rozpatrywanie reklamacji:**

Wszystkie reklamacje rozpatrujemy wnikliwie i starannie. Odpowiedzi na reklamację udzielimy nie później niż w terminie:

* do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej
* do 30 dni kalendarzowych oda daty otrzymania reklamacji nie związanej z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej

Jeśli Twoja reklamacja będzie wymagała bardziej szczegółowych wyjaśnień, maksymalny czas udzielenia odpowiedzi może wynieść:

* 35 dni roboczych dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatnicze, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub Mastercard,
* 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji nie związanej z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej

 W przypadku przedłużenia terminu rozpatrywania reklamacji poinformujemy cię o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które musza zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi .

Zgłaszane przez Klientów reklamacje Bank rozpatruje nieodpłatnie.

Odpowiedź na reklamacje zostanie do Ciebie wysłania w formie pisemnej na adres korespondencyjny, albo mailowo – po warunkiem, że wyrazisz na to zgodę.

## **Odwołania**

Jeśli odpowiedź na złożoną reklamację nie będzie dla Ciebie satysfakcjonująca, możesz złożyć odwołanie do Zarządu Banku.

Dodatkowo w procesie odwoławczym masz prawo:

* Zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika konsumenta lub do Powiatowego Rzecznika Konsumenta (jeśli posiadasz status konsumenta)
* Zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (jeśli posiadasz status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, który jest dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl))
* Wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego w celu rozpatrzenia sprawy lub przeprowadzenia postepowania polubownego, zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia23 września 2016 r. (nie dotyczy osób prawnych),
* Wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego. Właściwym sądem dla Banku jako strony pozwanej jest Sąd Rejonowy w Gliwicach. Przy Sądzie Rejonowym w Gliwicach, przy ul. Simińskiego 10a został uruchomiony Punkt Mediacji.

Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Adres korespondencyjny Urzędu:

Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20,

skr, poczt. 419, 00-549 Warszawa