



O.K. BANK SPÓŁDZIELCZY

Grupa BPS

**INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I REKLAMACJI
w Orzesko-Knurowskim Banku Spółdzielczym z siedzibą w Knurowie**

Każdy Klient Banku ma prawo zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub jego działalności. Rozpatrywanie reklamacji Klientów odbywa się wg przepisów:

- 1) w odniesieniu do osób fizycznych - wg postanowień ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmiot rynku finansowego⁻ⁱ, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, zwanej dalej ustawą o reklamacjach,
 - 2) w odniesieniu do Użytkowników korzystających z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy – wg postanowień ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych, zwanej dalej ustawą o usługach płatniczych,
- oraz rekomendacji określonych przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz Związek Banków Polskich.

Szczegółowe zasady postępowania ze skargami i reklamacjami określa „*Polityka postępowania ze skargami lub reklamacjami*”, która jest opublikowana na stronie www.okbank.pl w zakładce Ład Korporacyjny/ Ład Wewnętrzny.

Ponadto umowy i regulaminy wydawane Klientom zawierają zapisy dotyczące skarg i reklamacji, w tym:

- 1) w odniesieniu do Konsumentów – dotyczące rozstrzygania sporów konsumenckich,
- 2) w odniesieniu do usług płatniczych – wynikające z ustawy o usługach płatniczych.

1. Przez skargi lub reklamacje należy rozumieć:

- 1) Reklamacje wg ustawy o reklamacjach - oznaczają wystąpienie skierowane do Banku jako podmiotu rynku finansowego przez jego Klienta (będącego osobą fizyczną), w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank,
- 2) Reklamacje usług płatniczych – wystąpienie skierowane do dostawcy usług płatniczych (Banku) przez Użytkownika lub Posiadacza pieniądza elektronicznego w którym Użytkownik lub Posiadacz pieniądza elektronicznego zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez dostawcę usług płatniczych (Bank);
- 3) Skargi – wg Wytycznych KNF i ZBP - oznaczają każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamację kierowane do Banku jako instytucji finansowej odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności, objętej nadzorem KNF.

2. Forma złożenia skargi/reklamacji:

- 1) pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny:
**Orzesko-Knurowski Bank Spółdzielczy,
44-190 Knurów, ul. Szpitalna 8A**
- 2) pocztą elektroniczną - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: **info@okbank.pl**

lub na adres do doręczeń elektronicznych Banku, wpisany do bazy adresów elektronicznych: **AE:PL-43747-70956- JEHGV-13**

3) w każdej placówce Banku w formie:

- a) ustnej,
- b) pisemnej

Skargi / reklamacje należy składać niezwłocznie po wystąpieniu okoliczności budzących wątpliwości Klienta, poprzez podanie istotnych dla rozpatrzenia sprawy informacji, danych adresowych Klienta i daty złożenia skargi / reklamacji.

3. Tryb rozpatrywania skargi / reklamacji

W zakresie reklamacji i skarg wnoszonych przez Użytkownika korzystającego z usług płatniczych

- 1) Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie **15 dni roboczych** od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji.
- 2) W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, Bank:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
- 3) Do zachowania terminów, o których mowa powyżej, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

W zakresie reklamacji i skarg innych niż dotyczących usług płatniczych

Bank rozpatruje zgłoszoną skargę / reklamację niezwłocznie, tzn. nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany Bank przekaze Klientowi stosowną informację. Ostateczny termin udzielenia odpowiedzi na skargę / reklamację nie może być dłuższy niż:

- 1) w przypadku reklamacji osób fizycznych - **60 dni**,
 - 2) w przypadku skarg i reklamacji osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej - **90 dni**
- od dnia otrzymania skargi / reklamacji.

W przypadku stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii stosuje się skrócony termin do 14 dni na dostarczenie odpowiedzi na reklamację rozpatrzoną na mocy Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym w zakresie zmian warunków umowy lub terminów spłat.

4. Podmiotami uprawnionymi do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są:

- 1) Rzecznik Finansowy, którego dane kontaktowe oraz wszelkie niezbędne informacje dostępne są pod adresem internetowym: <http://rf.gov.pl> ;
- 2) Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, którego dane kontaktowe oraz wszelkie niezbędne informacje dostępne są pod adresem internetowym: www.knf.gov.pl.

5. **Rejestr podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich** - prowadzony jest przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i dostępny jest na stronie internetowej UOKiK <https://uokik.gov.pl>.
6. **Tryb odwoławczy** - w przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających ze reklamacji lub skargi, Klient Banku może ponadto skorzystać z:
- 1) odwołania od sposobu rozpatrzenia reklamacji do Zarządu Banku;
 - 2) pomocy Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
 - 3) rozstrzygnięcia sporu przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich. Do wniosku o rozstrzygnięcie sporu należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w Banku lub oświadczenie Klienta Banku, że nie uzyskał od Banku w umówionym terminie odpowiedzi na reklamację. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym może być wyłącznie spór, jeśli wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 12.000,00 PLN, a w przypadku kredytów hipotecznych nie przewyższa kwoty 20.000,00 PLN, Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl;
 - 4) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.

Zarząd OK Banku Spółdzielczego

Komunikat zaktualizowano na mocy Uchwały Zarządu nr IX/02/16/2025 z dnia 26 marca 2025 r.