

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:

- 1) na piśmie:
 - osobiście w każdej placówce Banku lub pocztą tradycyjną na adres: Orzesko – Knurowski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Knurowie, 44-190 Knurów, ul. Szpitalna 8a, lub na adres dowolnej placówki Banku,
 - elektronicznie:
 - na adres poczty elektronicznej **info@okbank.pl**; albo
 - na skrzynkę **AE: PL-43747-70956-JEHGV-13** w ramach usługi e-Doręczenia;
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście w placówce banku, do protokołu reklamacyjnego.

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 od 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 płatniczej, 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 muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

Zgłaszane przez Klientów reklamacje Bank rozpatruje nieodpłatnie.

Na reklamację odpowiadamy na piśmie::

- 1) W postaci elektronicznej – jeśli złożysz reklamację na piśmie w postaci elektronicznej. Odpowiedź wyślemy na adres poczty e-mail, albo na adres do doręczeń elektronicznych wskazany przez Ciebie. Możesz również otrzymać odpowiedź w formie papierowej, jeżeli złożysz taki wniosek.
- 2) W postaci papierowej – jeśli złożysz reklamację w postaci papierowej. Możesz również otrzymać odpowiedź w postaci elektronicznej, jeżeli złożysz taki wniosek,
- 3) W postaci papierowej lub elektronicznej, zgodnie z twoim wyborem, jeżeli złożysz reklamację ustnie.

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 ([link](#))
- Wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego w celu rozpatrzenia sprawy lub przeprowadzenia postępowania polubownego, zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 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