

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:

- Poczta 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**;
- Elektronicznie na skrynkę **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 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.

Odpowiedź na reklamację zostanie do Ciebie wysłana 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:

- Zwrócić 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)
- 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