

**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, 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*”, stanowiąca załącznik nr 1 do *Polityki ujawnień* w Orzesko – Knurowskim Banku Spółdzielczym z siedzibą w Knurowie
i jest opublikowana na stronie [www.okbank.pl](http://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.
3. **Przez skargi lub reklamacje należy rozumieć:**
4. 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,
5. 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);
6. 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.
7. **Forma złożenia skargi/reklamacji:**
8. pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny:
***Orzesko-Knurowski Bank Spółdzielczy,***

***44-190 Knurów, ul. Szpitalna 8A***

1. pocztą elektroniczną na adres: **info@okbank.pl**
2. w każdej placówce Banku w formie:
3. ustnej,
4. 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.

1. **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:
3. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
4. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
5. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
6. 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 usługi płatnicze

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 przekaże 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.

1. **Podmiotami uprawnionymi do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są:**
2. Rzecznik Finansowy, którego dane kontaktowe oraz wszelkie niezbędne informacje dostępne są pod adresem internetowym: <http://rf.gov.pl> ;
3. Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, którego dane kontaktowe oraz wszelkie niezbędne informacje dostępne są pod adresem internetowym: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
4. **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.
5. **Tryb odwoławczy** -w przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających ze reklamacji lub skargi, Klient Banku może ponadto skorzystać z:
6. pomocy Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
7. 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](http://www.zbp.pl);
8. wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego, którym zgodnie
z siedzibą banku jako strony pozwanej jest Sąd Rejonowy w Gliwicach,
w którym przy ul. Wieczorka 10a jest uruchomiony Punkt Mediacji.

*Zarząd OK Banku Spółdzielczego*

Komunikat zaktualizowano na mocy Uchwały Zarządu nr 21/33/VI/2021 z dnia 10 czerwca 2021r.