

BANK SPÓŁDZIELCZY
w Nowym Sączu

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów Banku

Klient Banku może zgłosić reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Bank, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz. U. 2016. 892.), oraz w oparciu o przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016. 630).

1. w następującym trybie:
 - 1) przesyłką pocztową na adres Banku: 33-300 Nowy Sącz, ul. Al. Stefana Batorego 78;
 - 2) pisemnie w dowolnej Placówce Banku
 - 3) osobiście lub telefonicznie w dowolnej Placówce Banku do protokołu sporządzonego przez pracownika Banku;
 - 4) pocztą elektroniczną na adres e –mail: sekretariat@nowysaczbs.pl;
Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: www.bsnowysacz.pl;
2. Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi Klientowi Banku przesyłką pocztową w postaci papierowej.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2 może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta Banku.
4. Bank udziela odpowiedzi, o której mowa w ust. 2 bez zbędnej zwłoki jednak nie później, niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
5. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30 – dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank Informuje Klienta Banku o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone,
 - 3) przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 termin rozpatrzenia reklamacji przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 4, albo terminu określonego w ust. 6 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klient Banku.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient Banku ma możliwość:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
 - 2) skorzystania z mediacji przed:

- a) Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87; 02-001 Warszawa,
 - b) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00- 950 Warszawa,
 - c) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa przy Związku Banków Polskich; Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym może być wyłącznie spór, jeśli wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 8.000 zł,
- 3) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Nowym Sączu do właściwego sądu powszechnego bezpośrednio lub po wyczerpaniu postępowania, o którym mowa w ust. 1.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

1. Spory powstałe pomiędzy Klientem banku a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Klienta Banku:
 - 1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. (Dz. U. z 2016 r., poz. 630);
 - 2) za pośrednictwem Bankowego Arbitra Konsumenckiego.
2. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl.
3. Zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie przeprowadzenia postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej www.rf.gov.pl.
4. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej w Banku, Klient banku ma prawo złożyć wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 630).