



Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg i wniosków Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu, zwanego dalej „Bankiem”, ma możliwość złożenia skargi/wniosku dotyczącego świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia skargi/wniosku według poniżej przedstawionych zasad:

1. Skarga/wniosek powinny zawierać informacje istotne do rozpatrzenia sprawy lub zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta i powinny być zgłoszone niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Wniesienie skargi lub wniosku do Banku może nastąpić w formie:
 - pisemnej na adres:
Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu, 33-300 Nowy Sącz. Al. Batorego 78,
 - telefonicznej – tel.18 443-56-30,
 - za pomocą faksu – fax. 18 443-56-79,
 - poczty elektronicznej – sekretariat@bsnowysacz.pl,
 - a także ustnie w Centrali Banku, Oddziałach i POK.
3. Bank na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego skargi lub wniosku.
4. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/wniosku rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient może składać skargę/wniosek przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej.
6. Skargi/wnioski są rozpatrywane rzetelnie, wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów, w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia.
7. Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu skargi/wniosku.
8. Gdy brak jest możliwości załatwienia skargi (wniosku) w ustalonym terminie, Klient otrzymuje niezwłocznie informację o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie załatwienia sprawy.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8, termin rozpatrzenia skargi/wniosku przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy, niż 90 dni od daty jej otrzymania.
10. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi wysyłane jest do Klienta listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść i forma tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
11. Bank dąży do polubownego rozwiązywania sporów na drodze wzajemnego porozumienia stron.
12. Klient Banku będący konsumentem ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta. Klient może także złożyć zażalenie do Komisji Nadzoru Finansowego, jak i wystąpić do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl).