

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Jeleśni, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, Klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Klient Banku może zgłosić reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującym trybie:
 1. w formie pisemnej - osobiście w Placówce Banku albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529), na adres: Bank Spółdzielczy w Jeleśni ul. Żywiecka 8, 34-340 Jeleśnia;
 2. ustnie – telefonicznie pod nr tel. 338636025 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
 3. w formie elektronicznej na adres
4. Po złożeniu przez Klienta reklamacji Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź, o której mowa w zdaniu poprzednim, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
5. Bank udziela odpowiedzi, o której mowa w ust. 4 bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 1. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 2. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 3. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 5, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 6, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
 - 2) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
 - 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitra Konsumenckiego w celu rozstrzygnięcia sporu pomiędzy nim a Bankiem. Bankowy Arbitraż Konsumencki* działa przy Związku Banków Polskich i został powołany w celu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami-klientami banków a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta pozasądowe postępowanie rozjemcze). (Bankowy Arbitraż Konsumencki, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, telefon

(0-22) 48 68 400)

- 4) uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej m.in. u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. (Na terenie Żywca działa: Powiatowy Rzecznik Konsumentów, ul. Krasieńskiego 13, 34-300 Żywiec, tel. 33 860 50 13, faks 33 861 46 23, e-mail: rzecznik@zywiec.powiat.pl)
- 5) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (Biuro Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa tel. +48 22 333-73-26 – Recepcja +48 22 333-73-27 – Recepcja, fax +48 22 333-73-29);
- 6) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Jelesni do Sądu Rejonowego w Żywcu (ul. Kościuszki 39, 34-300 Żywiec) lub Sądu Okręgowego w Bielsku-Białej (ul. Cieszyńska 10, 43-300 Bielsko-Biała), w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.