BANK SPÓŁDZIELCZY
W SZCZUCINIE

Załącznik nr 1
do Instrukcji rozpatrywania reklamacji i zgłoszeń
oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Szczucinie

Zasady rozpatrywania reklamacji przez Bank Spółdzielczy w Szczucinie.

1. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Banku obsługującej Klientów.

2. Reklamacja może być złożona w następującej formie:
   1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Szczucinie ul. Dr Rudnickiego 5 33-230 Szczucin;
   2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku), przy czym złożenie telefonicznie wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym (dostępnym na stronie internetowej Banku) przesłanym na skrzynkę e Doręczeń: **AE:PL-24313-87178-WDTIW-14** lub dostarczonym do placówki Banku**;**
   3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
   4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym;
   5) elektronicznie na skrzynkę e Doręczeń: **AE:PL-24313-87178-WDTIW-14**, w ramach usługi e-Doręczenia.

3. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.

4. Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenia reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w punkcie 4, Bank:

   1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
   2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
   3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

6. Termin, o którym mowa w punkcie 5 podpunkt 3 nie może przekroczyć 60 dni pod dnia otrzymania reklamacji.