



Załącznik nr 2 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Reszlu

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾	-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy ¹⁾		
3	Modulo Klienta lub numer PESEL lub REGON ¹⁾ UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
4	ID rozmowy ²⁾		
5	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
6	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
7	Placówka przyjmująca reklamację		
8	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
9	Treść reklamacji ^{1) 3)}		

- wypełnienie pola jest obowiązkowe
- dotyczy reklamacji przyjmowanych telefonicznie
- należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy
- w przypadku reklamacji „transakcji kartą” należy **dodatkowo** wypełnić Zgłoszenie reklamacji karty - stanowiące załącznik nr 1 do Instrukcji procesowania reklamacji kartowych udostępnionej na Portalu regulacji wewnętrznych.

10	Czy reklamacja dotyczy:	transakcji kartą ⁴⁾ ☐ przelewu ☐ BLIK ☐ inne ☐
11	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku?	NIE ☐ TAK ☐
12	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK</i>	TAK * ☐ NIE ☐
13	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją	
14	Data dokonania transakcji płatniczej	
15	Oryginalna kwota transakcji płatniczej	
16	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową	
17	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK</i>	☐ tak ☐ nie ☐ nie wiem
18	Oczekiwania klienta ¹⁾	
19	Oczekiwana forma odpowiedzi ¹⁾	☐ list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. ☐ e-mail UWAGA! Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez klienta adres mailowy do kontaktu.

20	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
21	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Komórka org.:	

Podpis pracownika Banku

Podpis Klienta/ osoby zgłaszającej