

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⁾ <i>UWAGA!</i> 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⁾ <i>UWAGA!</i> Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
6.	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
7.	Placówka, której skarga/reklamacja dotyczy ¹⁾		
8.	Produkty i usługi których dotyczy skarga/reklamacja		
9.	Treść skargi/reklamacji ^{1) 3)}		
10.	Oczekiwania klienta ¹⁾		
11.	Oczekiwana forma odpowiedzi ^{1) 4)}	a) list <i>UWAGA!</i> Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny b) e-mail <i>UWAGA!</i> Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez Klienta adres mailowy do kontaktu, dotyczy wyłącznie klientów instytucjonalnych. c) panel bankowości elektronicznej <i>UWAGA!</i> Możliwe wyłącznie w przypadku jeżeli Klient korzysta z bankowości elektronicznej d) klient nie oczekuje odpowiedzi	
12.	Adres lub numer telefonu do kontaktu ¹⁾		
13.	Uwagi pracownika przyjmującego skargę/reklamację		
14.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę/reklamację ¹⁾		Komórka org.:

- wypełnienie pola jest obowiązkowe
- dotyczy skarg/reklamacji przyjmowanych telefonicznie przez pracowników Banku
- należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga/reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy
- zaznaczyć wskazaną przez Klienta formę