



Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie dla klienta indywidualnego

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Klienta ¹⁾		
3	Modulo Klienta lub numer PESEL ¹⁾ <small>UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne)</small>		
4	ID rozmowy ²⁾ /Numer reklamacji ^{2a)}		
5	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ <small>UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.</small>		
6	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
7	Placówka, której reklamacja dotyczy ¹⁾		
8	Produkty i usługi których dotyczy reklamacja		
9	Treść reklamacji ^{1) 3)}		
10	Oczekiwania klienta ¹⁾		
11	Oczekiwana forma odpowiedzi ^{1) 4)}	a) list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny b) 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, dotyczy wyłącznie klientów instytucjonalnych. c) panel bankowości elektronicznej UWAGA! Możliwe wyłącznie w przypadku jeżeli klient korzysta z bankowości elektronicznej, dodatkowo odpowiedź zostanie przekazana na adres korespondencyjny d) klient nie oczekuje odpowiedzi	
12	Adres lub numer telefonu do kontaktu ¹⁾		
13	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację		
14	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾	Komórka org.:	

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe

2. dotyczy reklamacji przyjmowanych telefonicznie

2a symbol literowy komórki organizacyjnej, której reklamacja dotyczy:

- C-Centrala,
- O-Oszczędności,
- R - Rachunki,
- KR-Kredyty,
- KS – Księgowość,
- S- Sekretariat,
- K - Kasa,
- F – Filia,
- F/O – Oszczędności i Rachunki,
- F/K – Kasa,
- F/KR – Kredyty,
- I - inne

3. należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy

4. zaznaczyć wskazaną przez Klienta formę

.....
/data i podpis pracownika przyjmującego reklamację/

.....
/data i podpis klienta / pełnomocnika zgłaszającego reklamację osobiście/