

Załącznik nr 2

do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Iłży

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	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
5	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
6	Placówka przyjmująca reklamację		
7	Produkty i usługi których dotyczy reklamacja		
8	Treść reklamacji ^{1) 2)}		
9	Czy reklamacja dotyczy:	☐ transakcji kartą ☐ przelewu ☐ BLIK ☐ inne	
10	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku? <i>* Jeśli TAK należy wypełnić załącznik nr 3a lub 3b Instrukcji przeciwdziałania nadużyciom, w zależności od rodzaju transakcji.</i>	☐ NIE ☐ TAK	
11	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 10 zaznaczono TAK</i>	☐ TAK ☐ NIE	
12	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją		
13	Data dokonania transakcji płatniczej		
14	Oryginalna kwota transakcji płatniczej		
15	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową		
16	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za	☐ tak	

	pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 10 zaznaczono TAK</i>	☐ nie ☐ nie wiem
17	Oczekiwania klienta ¹⁾	
18	Oczekiwana forma odpowiedzi ^{1) 3)}	☐ list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny ☐ 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
19	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację	
20	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾	

Podpis pracownika Banku

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe
2. należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy
3. zaznaczyć wskazaną przez Klienta formę