

**Załącznik nr 2**

**do Instrukcji rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Łobżenicy**

**Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie**

1	Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>	.....-.....-.....	godz. ....
2	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy <sup>1)</sup>		
3	Modulo Klienta lub numer PESEL lub REGON <sup>1)</sup> <small>UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)</small>		
4	Telefon kontaktowy Klienta <sup>1)</sup> <small>UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.</small>		
5	Placówka obsługująca Klienta <sup>1)</sup>		
	Placówka, której reklamacja dotyczy		
6	Produkty i usługi których dotyczy reklamacja		
7	Treść reklamacji <sup>1) 2)</sup>		
8	Oczekiwania klienta <sup>1)</sup>		
9	Oczekiwana forma odpowiedzi <sup>1) 3)</sup>	a) list <b>UWAGA!</b> Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. b) e-mail <b>UWAGA!</b> Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez klienta adres mailowy do kontaktu. c) klient nie oczekuje odpowiedzi	
10	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację		
11	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację <sup>1)</sup>		

-----  
Podpis pracownika Banku

-----  
Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

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