

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

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	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
6	Treść reklamacji ^{1) 2)}		
7	Czy reklamacja dotyczy:	zlecenie płatnicze ☐ wydania karty ☐ pozostałe ☐	
8	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 ☐	
9	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 8 zaznaczono TAK</i>	TAK * ☐ NIE ☐	
10	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją		
11	Data dokonania transakcji płatniczej		
12	Oryginalna kwota transakcji płatniczej		
13	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową		
14	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy	☐ tak	

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe

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

	*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 8 zaznaczono TAK	☐ nie ☐ nie wiem		
15	Oczekiwanie klienta ¹⁾			
16	Oczekiwana forma odpowiedzi ¹⁾	1) reklamacja związana z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty: ☐ 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. 2) reklamacja związana z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty: ☐ 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. ☐ adres do doręczeń elektronicznych UWAGA! Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez klienta adres do doręczeń elektronicznych		
17	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
18	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Stanowisko:	

 Podpis pracownika Banku

 Podpis Klienta / osoby zgłaszającej