

Załącznik nr 1
do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg
w Banku Spółdzielczym w Głogowie Małopolskim

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1.	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾		godz.
2.	Twoje imię i nazwisko (Konsumenta)/nazwa firmy ¹⁾		
3.	Modulo lub numer PESEL lub REGON ¹⁾ UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
4.	Forma zgłoszenia skargi (np. telefonicznie, osobiście)		
5.	Twój telefon kontaktowy (Konsumenta) ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z Tobą w sprawie składanej reklamacji		
6.	Placówka obsługująca Konsumenta ¹⁾		
7.	Placówka przyjmująca reklamację		
8.	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
9.	Treść reklamacji ^{1) 2)}		
10.	Czy reklamacja dotyczy:	☐ zlecenia płatniczego ☐ wydania karty ☐ pozostałe	
11.	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku? <i>* Jeśli TAK należy wypełnić załącznik nr 1b oraz 1c do Instrukcji przeciwdziałania nadużyciom w przypadku wystąpienia transakcji w bankowości elektronicznej</i>	☐ NIE ☐ TAK	
12.	Czy wyraziłeś zgodę na realizację reklamowanej transakcji ? <i>* Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK</i>	☐ TAK * ☐ NIE	
13.	Numer rachunku związany z transakcją		
14.	Data dokonania transakcji płatniczej		
15.	Oryginalna kwota transakcji płatniczej		
16.	Oczekiwania klienta ¹⁾		

17.	Oczekiwana forma odpowiedzi ¹⁾	☐ 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 ☐ bankowość internetowa UWAGA! Możliwe wyłącznie dla reklamacji niezwiązanych z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty
18.	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację	
19.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾	
20.	Jednostka/Komórka organizacyjna:	

 Podpis naszego pracownika

 Twój podpis (Klienta)/osoby zgłaszającej

¹⁾ wypełnienie pola jest obowiązkowe

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