

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

[oprócz transakcji kartowych]

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:	☐ zlecenie płatnicze ☐ 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 wyrażałeś 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 reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy