

## Załącznik nr 2 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Izbicy

## 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> <b>UWAGA!</b> Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)	.....	
4	Telefon kontaktowy Klienta <sup>1)</sup> <b>UWAGA!</b> Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.	.....	
5	Placówka obsługująca Klienta <sup>1)</sup>	.....	
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>	<input type="checkbox"/> list <b>UWAGA!</b> Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> klient nie oczekuje odpowiedzi	
10	Adres korespondencyjny/e-mail <sup>1)</sup>	.....	
11	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację	.....	
12	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