

Formularz reklamacji/wniosku/zgłoszenia

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾	(wpisać datę)	godz.
2	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy ¹⁾		
3	Nr Klienta lub numer PESEL lub REGON ¹⁾ UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru Klienta, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
4	Data i godzina rozmowy telefonicznej		
5	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
6	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
7	Placówka przyjmująca reklamację		
8	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
9	Treść reklamacji ^{1) 3)}		

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe
2. dotyczy reklamacji przyjmowanych telefonicznie poprzez Infolinię Banku
3. należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy

10	Czy reklamacja dotyczy: <i>* jeżeli reklamacja dotyczy karty płatniczej należy wypełnić załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji i podejmować czynności z uwzględnieniem „Instrukcji procesowania reklamacji kartowych”.</i>	transakcji kartą ☐ przelewu ☐ BLIK ☐ bankomat ☐ zlecenie płatnicze ☐ wydania karty ☐ inne ☐
11	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
12	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK</i>	☐ TAK * ☐ NIE
13	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją	
14	Data dokonania transakcji płatniczej	
15	Oryginalna kwota transakcji płatniczej	
16	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową	
17	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK</i>	☐ tak ☐ nie ☐ nie wiem

18	Oczekiwania klienta ¹⁾			
19	Oczekiwana forma odpowiedzi ¹⁾	☐ list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. ☐ elektronicznie na trwałym nośniku UWAGA! Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji ☐ 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		
20	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
21	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Komórka org.:	

 Podpis pracownika Banku

 Podpis Klienta / osoby zgłaszającej