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

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	ID rozmowy[2)]		
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)]		
10	Czy reklamacja dotyczy:	transakcji kartą ☐ przelewu ☐ BLIK ☐ inne ☐	
11	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku? ** Jeśli TAK należy wypełnić załącznik nr 3a lub 3b Instrukcji przeciwdziałania nadużyciom, w zależności od rodzaju transakcji.*	NIE ☐ TAK ☐	
12	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? **Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK*	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		

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*

	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 **Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK*	☐ 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. ☐ 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.		
20	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
21	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację[1)]		Komórka org.:	

---------- ----------

Podpis pracownika Banku Podpis Klienta / osoby zgłaszającej