



Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście przez klienta

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.	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją		
5.	Adres klienta		
6.	Telefon kontaktowy klienta UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
7.	Placówka obsługująca klienta ¹⁾		
8.	Placówka, której reklamacja dotyczy ¹⁾		
9.	Czy reklamacja dotyczy:	☒ transakcji kartą* ☒ przelewu* ☒ BLIK* ☒ Inne* _____	
10.	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>	Tak* Nie*	
11.	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 10 zaznaczono TAK</i>	Tak* Nie*	

12.	Treść reklamacji ¹⁾²⁾	
13.	Oczekiwania klienta ¹⁾²⁾	
14.	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”	
15.	Forma, w jakiej klient oczekuje 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.

16.	Data i podpis Klienta: (dotyczy reklamacji składanych osobiście w jednostce Banku lub w formie pisemnej)	Wyrażam zgodę na ewentualne udostępnianie organom ścigania moich danych osobowych oraz innych danych bezpośrednio lub pośrednio związanych z reklamowanymi przeze mnie transakcjami.		
17.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Komórka/Je dnostka org.:	

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

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