



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

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy ¹⁾		
3	Modulo Klienta/ <u>numer identyfikacyjny Klienta</u> lub numer PESEL lub REGON ¹⁾ <small>UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)</small>		
4	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ <small>UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.</small>		
5	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
6	Placówka, której reklamacja dotyczy		
7	Produkty i usługi których dotyczy reklamacja		
8	Treść reklamacji ^{1) 3)}		
9	Oczekiwania klienta ¹⁾		
10	Oczekiwana forma odpowiedzi ^{1) 4)}	a) list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. b) 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. c) panel bankowości elektronicznej UWAGA! Możliwe wyłącznie w przypadku jeżeli klient korzysta z bankowości elektronicznej, dodatkowo odpowiedź zostanie przekazana na adres korespondencyjny. d) klient nie oczekuje odpowiedzi	

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
4. zaznaczyć wskazaną przez Klienta formę

11	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
12	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Komórka org.:	

Podpis pracownika Banku

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej