

Formularz zgłoszenia reklamacji

1.	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾-.....-.....	godz.
2.	Imię i nazwisko składającego skargę/ reklamację		
3.	Imię i nazwisko klienta/nazwa firmy ¹⁾		
4.	Nr rachunku klienta		
5.	Modulo (lub numer PESEL, REGON)		
6.	Adres klienta		
7.	Telefon kontaktowy klienta ⁴⁾		
8.	Placówka obsługująca klienta ¹⁾		
9.	Placówka, której reklamacja dotyczy ¹⁾		
10.	Produkty i usługi których dotyczy reklamacja		
11.	Treść reklamacji ¹⁾²⁾		
12.	Oczekiwania klienta ¹⁾²⁾		
13.	Uwagi pracownika przyjmującego skargę/ reklamację/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”		
14.	Czy klient oczekuje na odpowiedź? ¹⁾³⁾	TAK	NIE
15.	Forma, w jakiej klient oczekuje odpowiedzi ¹⁾	List	e-mail
16.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę/reklamację ¹⁾		Komórka org.:
----- Podpis pracownika Banku		----- Podpis Klienta / osoby zgłaszającej	

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

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

3) w przypadku gdy klient w trakcie rozmowy uzyska satysfakcjonujące go wyjaśnienia, odpowiedź – za zgodą klienta – nie musi być udzielana w późniejszym terminie

4) informacja pożądana.