

do Instrukcji rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

|    |   |  |            |
|----|---|--|------------|
| 1  | Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>   | .....-.....-.....  | godz. .... |
| 2  | Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy <sup>1)</sup>   |  |            |
| 3  | Modulo Klienta lub numer PESEL lub REGON <sup>1)</sup><br><small>UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)</small> |  |            |
| 4  | Telefon kontaktowy Klienta <sup>1)</sup><br><small>UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.</small>     |  |            |
| 5  | Placówka obsługująca Klienta <sup>1)</sup>  |  |            |
| 6  | Placówka, której reklamacja dotyczy   |  |            |
| 7  | Produkty i usługi których dotyczy reklamacja  |  |            |
| 8  | Treść reklamacji <sup>1) 3)</sup>   |  |            |
| 9  | Oczekiwania klienta <sup>1)</sup>   |  |            |
| 10 | Oczekiwana forma odpowiedzi <sup>1) 4)</sup>  | a) list <b>UWAGA!</b> Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji.<br>b) e-mail <b>UWAGA!</b> Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez klienta adres mailowy do kontaktu.<br>c) panel bankowości elektronicznej <b>UWAGA!</b> Możliwe wyłącznie w przypadku jeżeli klient korzysta z bankowości elektronicznej, dodatkowo odpowiedź zostanie przekazana na adres korespondencyjny.<br>d) klient nie oczekuje odpowiedzi |            |
| 11 | Uwagi pracownika przyjmującego reklamację   |  |            |
| 12 | Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację <sup>1)</sup>   | Komórka org.:  |            |

-----  
Podpis pracownika Banku

-----  
Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

- wypełnienie pola jest obowiązkowe
- dotyczy reklamacji przyjmowanych telefonicznie poprzez Infolinię Banku
- należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy
- zaznaczyć wskazaną przez Klienta formę