

**Załącznik nr 1 do Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Pieńsku**

**Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie**

1	Data/godzina zgłoszenia	.....-.....-.....	godz. ....
2	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy		
3	Modulo Klienta lub numer PESEL lub REGON <b>UWAGA!</b> Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
4	Telefon kontaktowy Klienta <b>UWAGA!</b> Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
5	Placówka obsługująca Klienta		
6	Placówka przyjmująca reklamację		
7	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
8	Treść reklamacji		
9	Numer rachunku związanego z transakcją		
10	Data dokonania transakcji		
11	Oryginalna kwota transakcji		
12	Miejsce dokonania transakcji		
13	Oczekiwania klienta		

14	Oczekiwana forma odpowiedzi	<input type="checkbox"/> list <b>UWAGA!</b> Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> . panel bankowości elektronicznej <b>UWAGA!</b> Możliwe wyłącznie w przypadku jeżeli klient korzysta z bankowości elektronicznej, dodatkowo odpowiedź zostanie przekazana na adres korespondencyjny. <input type="checkbox"/> .elektronicznie na skrzynkę w ramach usługi e-Doręczenia <b>UWAGA!</b> Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Klienta zgłaszanej podczas składania reklamacji oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez klienta adres skrzynki e-Doręczenia <input type="checkbox"/> klient nie oczekuje odpowiedzi		
15	Adres klienta do korespondencji			
16	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
17	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację		Komórka org.:	

-----  
Podpis pracownika Banku

-----  
Podpis Klienta / osoby zgłaszającej