



Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście

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		
5	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer		
6	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
7	Placówka, której reklamacja dotyczy		
8	Produkty i usługi których dotyczy reklamacja		
9	Treść reklamacji ^{1) 3)}		
10	Czy reklamacja dotyczy:	transakcji kartą ☐ przelewu ☐ BLIK ☐ inne ☐	
11	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku?	NIE ☐ TAK ☐	
12	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK</i>	TAK * ☐ NIE ☐	
13	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją		

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

1 4	Data dokonania transakcji płatniczej			
1 5	Oryginalna kwota transakcji płatniczej			
1 6	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową			
1 7	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK</i>	☐ tak ☐ nie ☐ nie wiem		
1 8	Oczekiwania klienta ¹⁾			
1 1	Oczekiwana forma odpowiedzi ^{1) 4)}	☐ 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. ☐ odbiór osobisty w placówce Banku		
1 2	numer telefonu do kontaktu			
1 3	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
1 4	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Komórka org.:	

 Podpis pracownika Banku

 Podpis Klienta / osoby zgłaszającej