

Załącznik nr 2
do Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji
w Banku Spółdzielczym w Sejnach

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy ¹⁾		
3	Modulo Klienta 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 ¹⁾		
7	Produkty i usługi których dotyczy reklamacja		
8	Treść reklamacji ^{1) 3)}		
9	Oczekiwania klienta ¹⁾		
10	Oczekiwana forma odpowiedzi ^{1) 3)}	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, dotyczy wyłącznie klientów instytucjonalnych. 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	
11	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację		
12	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾	Komórka org.:	

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

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

3) zaznaczyć wskazaną przez Klienta formę