

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1. Data i godzina zgłoszenia

.....-.....-..... godz.

2. Imię i nazwisko klienta / nazwa firmy

.....

3. Numer klienta (modulo), PESEL lub REGON

(Jeśli nie masz numeru modulo, wpisz PESEL – dla osoby prywatnej – lub REGON – dla firmy)

.....

4. Telefon kontaktowy klienta

(Podaj numer, pod którym możemy się z Tobą skontaktować w sprawie reklamacji)

.....

5. Placówka, z której korzysta klient

.....

6. Placówka, która przyjmuje reklamację

.....

7. Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja

.....

Treść reklamacji

(Opisz, czego dotyczy reklamacja)

.....

.....

.....

8. Czego dotyczy reklamacja?

- ☐ Transakcji kartą
☐ Przelewu
☐ BLIK
☐ Inne

9. Czy reklamacja dotyczy kradzieży pieniędzy z konta?

- ☐ NIE ☐ TAK

(Jeśli TAK, wypełnij załącznik nr 3a lub 3b – zależnie od rodzaju transakcji)

10. Czy wyraziłeś/wyraziłaś zgodę na reklamowaną transakcję?

(Wypełnij tylko, jeśli w pytaniu 11 zaznaczyłeś/aś TAK)

- ☐ TAK ☐ NIE

11. Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją

.....

12. Data wykonania transakcji

.....

13. Kwota transakcji

.....

14. Nazwa sprzedawcy, usługodawcy lub bankomatu (w przypadku transakcji kartą)

.....

15. Czy użytkownik karty miał ją przy sobie w chwili transakcji?

(Wypełnij tylko, jeśli w pytaniu 11 zaznaczono TAK)

☐ Tak ☐ Nie ☐ Nie wiem

16. Czego oczekuje klient

.....

.....

17. Jak chcesz otrzymać odpowiedź?

☐ List

(Odpowiedź wyślemy na podany przez Ciebie adres korespondencyjny.)

☐ E-mail

(Możliwe tylko wtedy, gdy podałeś/podałaś e-mail podczas zgłaszania reklamacji, a Bank go potwierdził.)

18. Uwagi pracownika przyjmującego reklamację

.....

19. Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację

.....

Komórka organizacyjna:

Podpis klienta / osoby zgłaszającej

.....

Podpis pracownika Banku

.....