



**Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie dla klienta instytucjonalnego**

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

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe

2. dotyczy reklamacji przyjmowanych telefonicznie

2a symbol literowy komórki organizacyjnej, której reklamacja dotyczy:

- C-Centrala,
- O-Oszczędności,
- R - Rachunki,
- KR-Kredyty,
- KS – Księgowość,
- S- Sekretariat,
- K - Kasa,
- F – Filia,
- F/O – Oszczędności i Rachunki,
- F/K – Kasa,
- F/KR – Kredyty.
- I - inne

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

4. zaznaczyć wskazaną przez Klienta formę

.....  
/data i podpis pracownika przyjmującego reklamację/

.....  
/data i podpisy osób reprezentujących klienta zgłaszającego reklamację osobiście/

