

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⁾ UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
4	Forma zgłoszenia reklamacji	osobiście w Placówce Banku/telefonicznie*	
5	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
6	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
7	Placówka, której reklamacja dotyczy ¹⁾		
8	Produkty i usługi których dotyczy reklamacja **		
9	Treść reklamacji ^{1) 2)}		
10	Czy reklamacja dotyczy:	☐ transakcji kartą ☐ przelewu ☐ BLIK ☐ inne	
11	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku? <i>* Jeśli TAK należy wypełnić załącznik nr 3a lub 3b Instrukcji przeciwdziałania nadużyciom, w zależności od rodzaju transakcji.</i>	☐ 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 nr karty związanej z transakcją		

14	Data dokonania transakcji płatniczej			
15	Oryginalna kwota transakcji płatniczej			
16	Nazwa akceptanta/ usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową			
17	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy *Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK	☐ TAK ☐ NIE ☐ NIE WIEM		
10	Oczekiwanie klienta ¹⁾			
11	Oczekiwana forma odpowiedzi ^{1) 3)}	☐ 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. ☐ osobiście w placówce Banku		
12	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
13	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Komórka org.:	
14	Podpis klienta/ osoby zgłaszającej			
15	Podpis pracownika przyjmującego reklamację			

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

* wybrać właściwe

** np. błędne przekazanie informacji, brak/błędna realizacja dyspozycji, bankowość elektroniczna, BLIK, bankomat, aplikacja mobilna, opłaty i prowizje, oprocentowanie, warunki umowy, jakość obsługi, obsługa wniosku kredytowego, obsługa kredytu, obsługa wyciągu, obsługa karty, obsługa rachunku, dane osobowe, błędy w przekazywaniu korespondencji bankowej, dane w BIK/BIG, przekaz dewizowy, bancassurance, produkt instytucji współpracujących, zajęcia komornicze, reklamacje anonimowe, dotyczy osoby niebędącej klientem Banku, wniosek klienta niemający charakteru reklamacji, blokada STIR, inne