

**Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście, e-mailowo <sup>4)</sup> lub telefonicznie<sup>4)</sup>**

|     |  |   |                                 |
|-----|--|---|---------------------------------|
| 1.  | Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>  | .....-.....-202.. r.  | godz. ....                      |
| 2.  | Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy <sup>1)</sup>  |   |                                 |
| 3.  | Modulo Klienta lub numer PESEL lub REGON <sup>1)</sup> <b>UWAGA!</b> Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy) |   |                                 |
| 4.  | Adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu do kontaktu <sup>1)</sup>   |   |                                 |
| 5.  | Produkty i usługi których dotyczy reklamacja   |   |                                 |
| 6.  | Treść reklamacji <sup>1) 2)</sup>  |   |                                 |
| 7.  | Oczekiwania klienta <sup>1)</sup>  |   |                                 |
| 8.  | Oczekiwana forma odpowiedzi <sup>1) 3)</sup>   | <b>a)</b> list <b>UWAGA!</b> Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny,<br><b>b)</b> e-mail <b>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,<br><b>c)</b> ustna,<br><b>d)</b> telefoniczna,<br><b>e)</b> klient nie oczekuje odpowiedzi. |                                 |
| 9.  | Uwagi pracownika przyjmującego reklamację  |   |                                 |
| 10. | Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację <sup>1)</sup>  | Komórka org.:<br><br><i>pieczętka imienna</i>   | <i>data i podpis pracownika</i> |
| 11. | Podpis Klienta (zgodny ze wzorem podpisu, złożonym w Banku) <sup>1), 4)</sup>  | Data.....<br><br>Podpis.....  |                                 |

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
4. w przypadku reklamacji zgłaszanej telefonicznie oraz e-mailowo nie podpisanej podpisem elektronicznym wymagane jest uzyskanie podpisu Klienta przed przekazaniem mu odpowiedzi