

Załącznik nr 2 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Jasionce
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	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
5	Placówka przyjmująca reklamację ¹⁾		
6	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
7	Treść reklamacji ^{1) 2)}	☐ Nie zdążono podjąć gotówki z bankomatu. ☐ Bankomat nie wypłacił żądanej kwoty. ☐ Bankomat wypłacił część kwoty. – kwota otrzymana:..... – kwota oczekiwana:..... ☐ Doładowanie telefonu. ☐ Rachunek uregulowałam(em) gotówką, pomimo to moje konto też zostało obciążone. ☐ Dokonałam(em) tylko jednej transakcji natomiast zostałam(em) obciążona(y) podwójnie. ☐ Kwota dokonanej przeze mnie transakcji jest niezgodna. Załączony przeze mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę: – kwota otrzymana:..... – kwota oczekiwana:..... ☐ Niniejszym oświadczam, że powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie i nikogo nie upoważniłam(em) do jej dokonania. Nie dokonywałam(em) też zamówienia telefonicznego ani pocztowego, a także nie otrzymałam(em) żadnych towarów ani usług, które przedstawia powyższa transakcja. ☐ Klient dokonał tylko jednej transakcji w tym punkcie. ☐ Załączony przeze mnie rachunek kredytowy (zwrot należności) figuruje u mnie jako obciążenie. ☐ Moje konto nie zostało jeszcze uznane kwotą załączonego rachunku kredytowego (zwrotu należności). ☐ Nie przebywałam(em) w tym hotelu i nie robiłam(em) rezerwacji. ☐ Rezerwacja została odwołana pisemnie/telefonicznie: – data anulowania rezerwacji: – nr anulowania rezerwacji: ☐ Proszę o uzyskanie kopii rachunku do wskazanej transakcji (nie dotyczy transakcji bankomatowej). ☐ Inne.....	

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe

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

8	Czy reklamacja dotyczy:	transakcji kartą ☐ przelewu ☐ BLIK ☐ inne ☐		
9	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji?	TAK ☐ NIE ☐		
10	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją			
11	Data dokonania transakcji płatniczej			
12	Oryginalna kwota transakcji płatniczej			
13	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową			
14	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy <i>*Wypełnij tylko w przypadku transakcji dokonywanych kartą</i>	☐ tak ☐ nie ☐ nie wiem		
15	Oczekiwania klienta ¹⁾			
16	Oczekiwana forma odpowiedzi ¹⁾	☐ 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.		
17	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
18	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Komórka org.:	

Podpis pracownika Banku

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej