

Nr z dz. korespondencji przychodzącej:
 Nr w Rejestrze reklamacji:
 Data zgłoszenia do systemu OperNet:
 Nr zdarzenia w systemie OperNet:

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾-.....-.....	godz.
2	Jednostka/komórka organizacyjna przyjmująca reklamację ¹⁾		
3	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Podpis pracownika
4	Placówka, której reklamacja dotyczy ²⁾		
5	Data/godzina przekazania do właściwej jednostki/komórki organizacyjnej ²⁾-.....-.....	godz.
6	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację we właściwej jednostce/komórce organizacyjnej		Podpis pracownika
7	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy ¹⁾		
8	Modulo Klienta lub numer PESEL lub REGON ¹⁾ <small>UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatnej) lub REGON (firmy)</small>		
9	Wskazanie umowy łączącej Strony		
10	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ <small>UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.</small>		
11	Produkty i usługi których dotyczy reklamacja ¹⁾		
12	Treść reklamacji ¹⁾		
13	Oczekiwania klienta ¹⁾		

14	Oczekiwana forma odpowiedzi ³⁾	<input type="checkbox"/> list na adres <small>UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny</small> <input type="checkbox"/> e-mail <small>UWAGA! 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</small> <input type="checkbox"/> pisemnie do odbioru w Banku <small>UWAGA! Klient potwierdza odbiór odpowiedzi podpisem i datą na kopii sporządzonej przez Bank odpowiedzi</small> <input type="checkbox"/> klient nie oczekuje odpowiedzi <input type="checkbox"/> klient potwierdza rozpatrzenie reklamacji w dniu jej złożenia
15	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację	
14	Imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację	
15	Wyrażam zgodę na ewentualne udostępnianie organom ścigania moich danych osobowych oraz innych danych bezpośrednio lub pośrednio związanych z reklamowanymi przeze mnie transakcjami.	
16	Podpis ⁴⁾	

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe

2. W przypadku, gdy jednostka/komórka organizacyjna otrzymała reklamację, która jej nie dotyczy

3. zaznaczyć (X) wskazaną przez Klienta formę

4. należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy, co Posiadacz rachunku/Pelnomocnik potwierdza podpisem/pieczętką i podpisami osób reprezentujących Klienta o ile reklamacja zgłaszana jest osobiście