

Załącznik Nr 2 do Uchwały Nr 85/509.5/2023
Zarządu Banku Spółdzielczego w Róźnie
z dnia

Załącznik Nr 2 do „Instrukcji rozpatrywania
skarg/reklamacji klientów
Banku Spółdzielczego w Róźnie

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy ¹⁾		
3	Nr rachunku klienta		
4	Adres klienta		
5	Telefon kontaktowy Klienta		
6	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
7	Placówka, której skarga/reklamacja dotyczy ¹⁾		
8	Produkty, z których klient korzysta		
9	Treść skargi/ reklamacji ^{1) 2)}		
10	Oczekiwania klienta ¹⁾²⁾		
11	Uwagi pracownika przyjmującego skargę/reklamację/ wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”		

12	Czy klient oczekuje na odpowiedź? ¹⁾³⁾	TAK	NIE
13	Forma, w jakiej klient oczekuje odpowiedzi ¹⁾	list	e-mail
14	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę/reklamację ¹⁾		Komórka org:

- 1) wypełnienie pola jest obowiązkowe
- 2) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga/reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy
- 3) w przypadku gdy klient w trakcie rozmowy uzyska satysfakcjonujące go wyjaśnienia, odpowiedź – za zgodą klienta – nie musi być udzielona w późniejszym terminie.

.....

Data i podpis klienta