



Załącznik nr 2 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg

Protokół reklamacyjny reklamacji

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		
5	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
6	Placówka przyjmująca reklamację		
7	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
8	Treść reklamacji ^{1) 2)}		
9	Czy reklamacja dotyczy:	zlecenie płatnicze ☐ wydania karty ☐ pozostałe ☐	
10	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku? * Jeśli TAK należy wypełnić załącznik nr 3a lub 3b Instrukcji przeciwdziałania nadużyciom, w zależności od rodzaju transakcji.	NIE ☐ TAK ☐	
11	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji?	TAK * ☐ NIE ☐	

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe

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

	*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 10 zaznaczono TAK	
12	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją	
13	Data dokonania transakcji płatniczej	
14	Oryginalna kwota transakcji płatniczej	
15	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową	
16	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. 10 zaznaczono TAK	☐ tak ☐ nie ☐ nie wiem
17	Oczekiwanie klienta ¹⁾	
18	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.
19	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację	
20	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾	

Podpis pracownika Banku

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej