

Formularz skargi lub reklamacji zgłaszanej pisemnie

I. Informacje podstawowe

1. Data i godzina złożenia reklamacji *(pole obowiązkowe)*

Data:

Godzina:

2. Sposób zgłoszenia skargi lub reklamacji *(pole obowiązkowe)*

Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź:

- osobiście w placówce Banku
- pocztą tradycyjną (listownie)
- pocztą elektroniczną (e-mail)
- na bankowy adres do doręczeń elektronicznych – w ramach usługi e-Doręczenia

II. Dane Klienta

1. Imię i nazwisko Klienta / nazwa firmy *(pole obowiązkowe)*

.....

2. Numer rachunku Klienta *(wypełnia pracownik Banku)*

.....

3. Adres Klienta *(pole obowiązkowe)*

.....

4. Telefon kontaktowy Klienta *(informacja pożądana)*

.....

III. Informacje dotyczące placówki

1. Placówka obsługująca Klienta *(wypełnia pracownik Banku)*

.....

2. Placówka, której dotyczy skarga lub reklamacja *(wypełnia pracownik Banku)*

.....

IV. Szczegóły skargi lub reklamacji

1. Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja *(pole obowiązkowe)*

.....
.....
.....

2. Treść skargi lub reklamacji *(pole obowiązkowe)*

Proszę opisać sprawę.

.....
.....
.....
.....

3. Oczekiwania Klienta *(pole obowiązkowe)*

Proszę wskazać preferowany sposób rozpatrzenia sprawy.

.....
.....
.....
.....

V. Forma odpowiedzi na skargę lub reklamację

1. Forma, w jakiej Klient oczekuje odpowiedzi *(wypełnia Klient Banku)*

Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź:

w postaci papierowej – w formie listu wysyłanego na adres Klienta (pocztą tradycyjną)

w postaci elektronicznej na adres e-mail klienta (pocztą elektroniczną)

w postaci elektronicznej na adres Klienta do doręczeń elektronicznych:

.....

VI. Informacje uzupełniające *(wypełnia pracownik Banku)*

1. Uwagi pracownika przyjmującego skargę lub reklamację / wstępne ustalenia / działania podjęte niezwłocznie

.....
.....
.....

VII. Dane pracownika Banku

1. Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę lub reklamację *(wypełnia pracownik Banku)*

.....

2. Komórka organizacyjna (wypełnia pracownik Banku)

.....

VIII. Zgody i podpisy

Oświadczam, że wyrażam zgodę na ewentualne udostępnienie moich danych osobowych organom ścigania oraz innym uprawnionym podmiotom w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia skargi lub reklamacji.

Data: Podpis Klienta:

Pieczętka i podpis pracownika przyjmującego skargę lub reklamację:

Data i godzina otrzymania reklamacji przez Bank (*pole obowiązkowe*)

Data:

Godzina:

IX. Objaśnienia

- pole obowiązkowe – pole, które musi zostać wypełnione przez Klienta
- pola oznaczone jako „wypełnia pracownik Banku” nie są przeznaczone do samodzielnego uzupełniania przez Klienta
- w przypadku gdy Klient nie uzupełni punktu „V. Forma odpowiedzi na skargę lub reklamację” – sposób udzielenia odpowiedzi będzie uzależniony od formy otrzymania reklamacji przez Bank (zgodnie z informacjami wskazanymi na stronie <https://www.bsczyzew.pl/reklamacje>)
- w przypadku gdy Klient nie uzupełni punktu „V. Forma odpowiedzi na skargę lub reklamację”, a składana reklamacja dotyczy usług płatniczych – odpowiedź przekazana będzie w postaci papierowej, w formie listu poleconego wysłanego na adres korespondencyjny Klienta.