

Załącznik nr 2 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Łużyckim Banku Spółdzielczym w Lubaniu

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⁾ <small>UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)</small> | | |
| 4 | Typ relacji: Klient Banku <input type="checkbox"/> | Osoba niebędąca Klientem <input type="checkbox"/> | |
| 5 | Adres do korespondencji z Klientem ¹⁾ | | |
| | Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ <small>UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.</small> | | |
| | Adres e-mail Klienta | | |
| 6 | Placówka obsługująca Klienta ¹⁾ | | |
| | Placówka, której reklamacja dotyczy | | |
| 7 | Produkty i usługi których dotyczy reklamacja | | |
| 8 | Treść reklamacji ^{1) 2)} | | |
| 9 | Oczekiwania Klienta ¹⁾ | | |
| 10 | Oczekiwana forma odpowiedzi ^{1) 3)} | a) list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. b) 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. c) panel bankowości elektronicznej UWAGA! Możliwe wyłącznie w przypadku jeżeli klient korzysta z bankowości elektronicznej, dodatkowo odpowiedź zostanie przekazana na adres korespondencyjny. | |
| 11 | Uwagi pracownika przyjmującego reklamację | | |
| 12 | Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾ | Komórka org.: | |

 Podpis pracownika Banku

 Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

- wypełnienie pola jest obowiązkowe
- należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy
- zaznaczyć wskazaną przez Klienta formę