



*Załącznik nr 2a do Instrukcji
rozpatrywania reklamacji/skarg
Klientów Banku Spółdzielczego w
Olecku*

Formularz reklamacji/skargi zgłaszanej osobiście

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 ⁴⁾		
6.	Placówka obsługująca klienta ¹⁾		
7.	Placówka do której klient składa reklamację/ na którą klient się skarży ¹⁾		
8.	Produkty, z których klient korzysta		
9.	Treść reklamacji/skargi ¹⁾²⁾		

10.	Oczekiwania klienta ¹⁾²⁾			
11.	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację/skargę/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	telefon
14.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację/skargę ¹⁾			Komórka org.:

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

2) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja/skarga została zrozumiana w sposób właściwy

3) w przypadku, gdy klient w trakcie rozmowy uzyska satysfakcjonujące go wyjaśnienia, odpowiedź – za zgodą klienta – nie musi być udzielana w późniejszym terminie

4) informacja pożądana.