

Załącznik nr 2 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Radzynie Podlaskim

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⁾ 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 kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
5	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
6	Placówka przyjmująca reklamację		
7	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
8	Kwota reklamacji ¹⁾		
9	Treść reklamacji ^{1) 2)}		
10	Czy reklamacja dotyczy:	- zlecenia płatniczego ☐ - wydania karty ☐ - nieautoryzowanej transakcji płatniczej ☐ - pozostałe ☐	
11	Czy reklamacja dotyczy nieuprawnionego wykorzystania środków z rachunku?	☐ tak ☐ nie	
12	Czy wyrażał Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji osobiście lub podając osobom trzecim dane umożliwiające autoryzację płatności np. hasła, login, kody itp.? <i>*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK</i>	☐ tak* ☐ nie*	
13	Numer rachunku lub numer karty związanej z transakcją		
14	Data dokonania transakcji płatniczej		

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

15	Oryginalna kwota transakcji płatniczej	
16	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową	
17	Czy karta była w posiadaniu Użytkownika karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy (*Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK oraz transakcja dotyczy operacji kartowej)	☐ tak ☐ nie ☐ nie wiem
18	Czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonywana z należącego do Posiadacza/Użytkownika bankowości internetowej urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji ? ¹⁾	☐ tak ☐ nie ☐ nie wiem
19	Czy urządzenie, na którym wykonywana była transakcja płatnicza w bankowości internetowej miała aktualną ochronę antywirusową? ¹⁾	☐ tak – nazwa programu antywirusowego ☐ nie ☐ nie wiem
20	Stosowany sposób uwierzytelnienia transakcji płatniczej	☐ sms ☐ Aplikacja BSGo ☐ nie wiem
21	Czy na etapie realizacji transakcji płatniczej osoba trzecia w jakikolwiek sposób zwracała się do Posiadacza/Użytkownika bankowości internetowej o udostępnienie danych z pakietu bezpieczeństwa (np. loginu do bankowości internetowej, hasła, kodu sms itp.)	☐ tak – opis ☐ nie ☐ nie wiem
22	Czy w celu realizacji transakcji płatniczej osoba trzecia przekazywała Posiadaczowi/Użytkownikowi bankowości internetowej linki, odsyłacze itp.	☐ tak – opis ☐ nie ☐ nie wiem
23	Czy Posiadacz/Użytkownik bankowości internetowej skorzystała z informacji przesłanych przez osobę trzecią, o których mowa w pkt 22?	☐ tak – opis ☐ nie ☐ nie wiem

24	Oczekiwania klienta ¹⁾			
25	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.) ☐ bankowość internetowa (UWAGA! Możliwe wyłącznie dla reklamacji niezwiązanych z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty)		
26	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
27	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Komórka org.:	

Podpis pracownika Banku

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej