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

**Formularz skargi/reklamacji**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Data/godzina zgłoszenia | ……-……-…………… | godz. …………………… | | |
|  | Forma zgłoszenia | ustnie / pisemnie\* | | | |
|  | Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy |  | | | |
|  | MODULO Klientalub numer PESEL lub REGON/NIP |  | | | |
|  | Telefon kontaktowy Klienta |  | | | |
|  | Produkty i usługi, których dotyczy skarga/reklamacja |  | | | |
|  | Treść skargi/reklamacji\*\* |  | | | |
|  | Oczekiwania klienta |  | | | |
|  | Oczekiwana forma odpowiedzi | * + 1. w postaci papierowej na adres:…………………….…………………….,     2. w postaci elektronicznej na adres e-mail: ………………………….……, | | | |
|  | Podpis Klienta składającego skargę/reklamację\*\*\* |  | | | |
|  | Uwagi pracownika przyjmującego skargę/ reklamację |  | | | |
|  | Data, pieczątka imienna i podpis pracownika przyjmującego skargę/reklamację |  | | Komórka / Jednostka org. |  |

\* niepotrzebne skreślić

\*\* należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga/reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy

\*\*\* podpis klienta w przypadku, gdy skarga/reklamacja składana jest osobiście w Banku.