

do Instrukcji rozpatrywania skarg/reklamacji klientów Banku Spółdzielczego w Niechobrzu

**Formularz skargi/reklamacji zgłaszanej osobiście**

1.	Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>	Data :	Godzina :
2.	Imię i nazwisko klienta, Pesel /Nazwa firmy <sup>1)</sup> Regon, NIP		
3.	Nr rachunku klienta		
4.	Adres klienta		
5.	Telefon kontaktowy klienta <sup>4)</sup>		
6.	Placówka obsługująca klienta <sup>1)</sup>		
7.	Placówka, której skarga/reklamacja dotyczy <sup>1)</sup>		
8.	Produkty, z których klient korzysta		
9.	Treść skargi/reklamacji <sup>1)2)</sup>		

10.	Oczekiwania klienta <sup>1)2)</sup>			
11.	Czy klient oczekuje na odpowiedź? <sup>1)3)</sup>	TAK		NIE
12.	Forma, w jakiej klient oczekuje odpowiedzi <sup>1)</sup>	list	e-mail	telefon
13.	Podpis klienta składającego skargę/reklamację			
14.	Uwagi pracownika przyjmującego skargę/reklamację/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”			
15.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę/reklamację <sup>1)</sup>			Komórka org.:

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

2) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga została przez nas 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.