Protokół reklamacji zgłaszanej osobiście*

1.	Data/godzina zgłoszenia[1)]	dnia:	godz.:
2.	Imię i nazwisko/nazwa firmy Klienta[1)]		
3.	Nr modulo Klienta		
4.	Adres Klienta		
5.	Telefon kontaktowy Klienta[3)]		
6.	Placówka obsługująca Klienta[1)]		
7.	Placówka, na którą Klient się skarży[1)]		
8.	Produkty, z których Klient korzysta		
9.	Treść reklamacji[1)2)]		
10.	Oczekiwania Klienta[1)2)]		

11.	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację, wstępne ustalenia, podjęte działania „od ręki”		
12.	Forma, w jakiej Klient oczekuje odpowiedzi[1)]	e-mail:	inna forma zgodnie z instrukcją:
13.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę[1)]		
14.	Jednostka organizacyjna przyjmująca skargę[1)]		

** Nie dotyczy reklamacji kartowych.*

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

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

3) informacja pożądana.

……

Podpis pracownika Banku przyjmującego reklamację