***Załącznik nr 1***

****

|  |
| --- |
| **Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią, 89-100 Nakło nad Notecią, ul. Sądowa 10**  [***www.bsnaklo.pl***](http://www.bsnaklo.pl)  ***tel. 52 386-71-40, fax: 52 386-71-65*** |

**FORMULARZ REKLAMACYJNY**  **Reklamacja**  **Skarga**  **Odwołanie**

**Reklamacja ubezpieczeniowa**  **Skarga ubezpieczeniowa**

**Klient:**

**klient indywidualny**

**osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (w tym rolnicy oraz wspólnicy spółek cywilnych)**

**klient instytucjonalny**

.................................................................

*(miejscowość, data )*

..................................................................................................................

**IMIĘ I NAZWISKO OSOBY SKŁADAJĄCEJ REKLAMACJĘ/SKARGĘ/ODWOŁANIE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**PESEL**

**Zakres reklamacji:**

**rachunek**  **karta płatnicza**  **Internet Banking**   **lokata**

**kredyt**  **bankomat**  **zlecenie stałe**  **polecenie zapłaty**

**obsługa klienta**  **skarga na pracownika**  **ubezpieczenie**

**odwołanie od reklamacji nr: .......................................**

inny:....................................................................................................................................................................

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Nr rachunku Klienta *(jeżeli reklamacja dotyczy operacji na rachunku lub karty)***

**DANE DO ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ/SKARGĘ/ODWOŁANIE**

1. **Adres do korespondencji ( ulica, nr domu, kod pocztowy, miejscowość)**

|  |
| --- |
|  |

1. **Adres e-mail**

|  |
| --- |
|  |

1. **Telefon kontaktowy**

|  |
| --- |
|  |

**4. Forma odpowiedzi na złożoną reklamację:**

w formie pisemnej na adres wskazany w formularzu reklamacyjnym

na adres mailowy wskazany w formularzu reklamacyjnym

**TREŚĆ REKLAMACJI:** *(prosimy Państwa o szczegółowe opisanie zgłaszanego problemu, oczekiwanego sposobu i terminu jego rozwiązania, podanie czasu i miejsca wystąpienia w celu zapewnienia sprawnego przebiegu procesu reklamacji).*

|  |
| --- |
| ..................................................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................................................  ................................................................................................................................................................................................  ................................................................................................................................................................................................  ................................................................................................................................................................................................  ................................................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................................................  ................................................................................................................................................................................................. |

\*\*) Zgłaszający reklamację/skargę oświadcza, że  otrzymał / nie otrzymał\*) obowiązujące w Banku *"Zasady składania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Nakle nad Notecią"*

……………...……………………………………………...........................

*podpis osoby zgłaszającej reklamację/skargę*

\*) właściwe zaznaczyć

\*\*) dotyczy, jeśli zgłaszający reklamację/skargę nie jest Klientem Banku

|  |
| --- |
| **WYPEŁNIA BANK:**  **1. Zgłaszający reklamację :**   **jest Klientem Banku:**  **/ nie jest Klientem Banku[[1]](#footnote-1)**  \*\*) Obowiązujące w Banku zasady rozpatrywania skarg i reklamacji:  a)  wydano w dniu przyjęcia reklamacji  b)  wysłano pocztą / za pomocą elektronicznych kanałów dostępu w dniu ......................     1. **Nadano nr sprawy:** ......................................... 2. **Reklamację/skargę/odwołanie przyjęto** : ................................................   *(data przyjęcia reklamacji/skargi/odwołania)*  **4. Klient złożył reklamację/skargę/odwołanie:**  osobiście  pisemnie  telefonicznie\*)  e-mail\*)  IB  strona internetowa banku  ognivo  przez pełnomocnika  w innej formie**:..........................................................................................................................**  **5. Klient:**  **otrzymał potwierdzenie złożenia reklamacji/skargi/odwołania (na życzenie)**  **nie otrzymał potwierdzenia złożenia reklamacji/skargi/odwołania**    W przypadku złożenia przez Klienta skargi/reklamacji ubezpieczeniowej należy postępować zgodnie z przyjętymi w tym zakresie porozumieniami zawartymi pomiędzy Bankiem a zakładem ubezpieczeń.  **.........................................................................................................**  *Stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego reklamację/skargę/odwołanie*  **UWAGA**  *\*) w przypadku zgłoszeń reklamacji za pośrednictwem telefonu lub poczty e-mail w sytuacjach wyjątkowych trzeba potwierdzić tożsamość Klienta i uzyskać jego zgodę na przetwarzanie danych w oparciu o dane identyfikacyjne (np. PESEL; nazwisko rodowe matki, itp.). Pracownik w takim przypadku potwierdza, iż uzyskał zgodę telefoniczną na przetwarzanie danych osobowych w celach związanych z procesem rozpatrywania reklamacji oraz w celach statystycznych oraz, że na podstawie uzyskanych informacji potwierdza tożsamość klienta. W takim przypadku można odstąpić od uzyskania podpisu klienta na formularzu reklamacyjnym.*  ***Potwierdzam tożsamość Klienta na podstawie uzyskanych danych identyfikujących Klienta.***  ***Klient wyraził /nie wyraził zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach związanych z procesem rozpatrywania reklamacji oraz w celach statystycznych przez Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią.***  *.......................................................................................................................*  *Stempel funkcyjny i podpis pracownika potwierdzającego tożsamość klienta* |

*\*\*) uzupełnia się w sytuacji, jeśli zgłaszający reklamację nie jest Klientem Banku*

1. W odniesieniu do osób nie będących klientami Banku, informacje dotyczące zasad składania i rozpatrywania reklamacji pracownik Banku zobowiązany jest dostarczyć w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie. [↑](#footnote-ref-1)