

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾	-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy ¹⁾		
3	NRB/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	Adres korespondencyjny Klienta ¹⁾ UWAGA! Należy potwierdzić aktualność danych teleadresowych znajdujących się w systemie finansowo-księgowym DefBank		
5	Telefon kontaktowy Klienta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
6	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾		
7	Placówka przyjmująca reklamację		
8	Produkty lub usługi, których dotyczy reklamacja		
9	Treść reklamacji ^{1) 2)}		
10	Czy reklamacja dotyczy:	transakcji kartą ☐ przelewu ☐ BLIK ☐ inne ☐	
11	Czy reklamacja dotyczy kradzieży środków z rachunku?	NIE ☐ TAK ☐	
12	Czy wyraża Pan/Pani zgodę na realizację reklamowanej transakcji? <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		
15	Oryginalna kwota transakcji płatniczej		
16	Nazwa Akceptanta/usługodawcy lub bankomatu w przypadku transakcji dokonanych kartą debetową		

17	Czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej za pośrednictwem karty, której zgłoszenie dotyczy <i>(Wypełnij tylko w przypadku, gdy w pkt. 11 zaznaczono TAK)</i>	☐ tak ☐ nie ☐ nie wiem		
18	Oczekiwania klienta ¹⁾			
19	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.		
20	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację			
21	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾		Jednostka/Komórka org.:	

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

2) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja 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

Podpis pracownika Banku

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej