



Załącznik nr 2A do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg

Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾	-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Konsumenta		
3	Modulo lub numer PESEL ¹⁾ UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
4	Telefon kontaktowy Konsumenta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
5	Placówka obsługująca Konsumenta		
6	Placówka przyjmująca skargę		
7	Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga	☐ Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne) ☐ Architektoniczna (budynki, przestrzeń publiczną) ☐ Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)	
8	Treść skargi ^{1) 3)}		
9	Oczekiwania Konsumenta		
10	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.	

11	Uwagi pracownika przyjmującego skargę			
12	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę		Komórka org.:	

Podpis pracownika Banku

Podpis Konsumenta / osoby zgłaszającej

1. *wypełnienie pola jest obowiązkowe*
2. *dotyczy skargi przyjmowanej telefonicznie*
3. *należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga została przez nas zrozumiana w sposób właściwy*