

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		
4	Telefon kontaktowy Konsumenta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej		
5	Placówka obsługująca Konsumenta		
6	Placówka przyjmująca skargę		
7	Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga	☐ Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne) ☐ Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)	
8	Treść skargi 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		

Podpis pracownika Banku

Podpis Konsumenta / osoby zgłaszającej

- wypełnienie pola jest obowiązkowe
- dotyczy skargi przyjmowanych telefonicznie
- należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga została przez nas zrozumiana w sposób właściwy