

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	ID rozmowy ²⁾			
5	Telefon kontaktowy Konsumenta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej			
6	Placówka obsługująca Konsumenta			
7	Placówka przyjmująca skargę			
8	Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga	☐ Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne) ☐ Architektoniczna (budynki, przestrzeń publiczną) ☐ Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)		
9	Treść skargi ³⁾			
18	Oczekiwania Konsumenta			
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 skargę			
21	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę		Komórka org.:	

.....
Podpis pracownika Banku

.....
Podpis Konsumenta / osoby zgłaszającej

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