

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 konsumentem w sprawie składanej skargi		
5	Jednostka obsługująca Konsumenta ¹⁾		
6	Jednostka 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)	
9	Treść skargi – opis zdarzenia ^{1) 2)}		
10	Oczekiwania konsumenta		

11	Oczekiwana forma odpowiedzi ^{1) 3)}	☐ list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Konsumenta w dyspozycji. ☐ e-mail UWAGA! Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Konsumenta zgłaszanej podczas składania skargi oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez konsumenta adres mailowy do kontaktu.
21	Uwagi pracownika przyjmującego skargę	
22	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę ¹⁾	

.....
 Podpis pracownika Banku

.....
 Podpis konsumenta/osoby zgłaszającej

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

2) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy

3) zaznaczyć wskazaną przez klienta odpowiedź/formę

*) niepotrzebne skreślić