

Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1. Data/godzina zgłoszenia¹⁾: _____ Godz.: _____

2. Imię i nazwisko Konsumenta: _____

3. Modulo lub numer PESEL: _____

UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)

4. ID rozmowy²⁾: _____

5. Telefon kontaktowy Konsumenta¹⁾: _____

UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.

6. Placówka obsługująca Konsumenta: _____

7. Placówka przyjmująca skargę: _____

8. Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga:

☐ Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne)

☐ Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)

9. Treść skargi³⁾: _____

10. Oczekiwania Konsumenta: _____

11. Oczekiwana forma odpowiedzi¹⁾

☒ 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.

12. Uwagi pracownika przyjmującego skargę: _____

13. Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę: _____

14. Komórka org.: _____

Podpis pracownika Banku

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

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