

Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1.	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾	-.....-.....	godz.
2.	Imię i nazwisko Konsumenta ¹⁾		
3.	Adres do korespondencji ¹⁾		
4.	Adres e-mail lub do doręczeń elektronicznych		
5.	Telefon kontaktowy ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać adres mail lub numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej skargi.		
6.	Modulo Klienta lub numer PESEL ¹⁾		
7.	Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga ¹⁾	☐ Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne) ☐ Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)	
8.	Produkt lub usługa której dotyczy skarga ¹⁾		
9.	Treść skargi ³⁾		
10.	Oczekiwania Konsumenta		

11.	Oczekiwana forma odpowiedzi ¹⁾	☐ elektronicznie: ☐ e-mail ☐ adres do doręczeń elektronicznych UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący w banku adres mailowy lub adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych. ☐ papierowo (listem na adres korespondencyjny) UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący w banku adres korespondencyjny.
-----	---	--

Podpis Konsumenta (osoby zgłaszającej)

Wypełnia pracownik przyjmujący reklamację:

Uwagi pracownika i dodatkowe informacje Pracownika przyjmującego reklamację ³⁾	
Ilość przyjętych załączników:	
Nr telefonu w Banku z którego została przeprowadzona rozmowa z Klientem ²⁾	
Jednostka przyjmująca reklamację ¹⁾	
Stwierdza się aktualności danych identyfikacyjnych Klienta w systemie finansowo-księgowym Banku	☐ TAK ☐ NIE
Data, pieczęć imienna i podpis pracownika Banku przyjmującego reklamację	

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

2) dotyczy skarg przyjmowanych telefonicznie

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