

Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

|    |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|
| 1  | Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>                                                                                                                                    | .....-.....-.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | godz. ....    |  |
| 2  | Imię i nazwisko Konsumenta                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 3  | Modulo lub numer PESEL <sup>1)</sup><br><b>UWAGA!</b> Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 4  | ID rozmowy <sup>2)</sup>                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 5  | Telefon kontaktowy Konsumenta <sup>1)</sup><br><b>UWAGA!</b> 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                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne)<br><input type="checkbox"/> Architektoniczna (budynki, przestrzeń publiczną)<br><input type="checkbox"/> Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)                                                                                                                   |               |  |
| 9  | Treść skargi <sup>3)</sup>                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 18 | Oczekiwania Konsumenta                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 19 | Oczekiwana forma odpowiedzi <sup>1)</sup>                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> list <b>UWAGA!</b> Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji.<br><input type="checkbox"/> e-mail <b>UWAGA!</b> 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