

Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1. Data i godzina zgłoszenia

.....-.....-..... godz.

2. Imię i nazwisko Konsumenta

.....

3. Numer identyfikacyjny (modulo lub PESEL)

(Jeśli nie znasz numeru modulo, podaj PESEL – dla osób prywatnych – lub REGON – dla firm.)

.....

4. Telefon kontaktowy Konsumenta

(Podaj numer telefonu, pod którym możemy się z Tobą skontaktować w sprawie skargi.)

.....

5. Placówka, z której korzysta Konsument

.....

6. Placówka, która przyjmuje skargę

.....

7. Rodzaj niedostępności, której dotyczy skarga

(Zaznacz właściwy rodzaj):

- ☐ Cyfrowa (np. strony internetowe, aplikacje, dokumenty online)
- ☐ Architektoniczna (np. budynki, przestrzenie publiczne)
- ☐ Informacyjno-komunikacyjna (np. język, sposób przekazywania informacji, dostępność tłumaczy)

8. Treść skargi

(Opisz, czego dotyczy Twoja skarga)

.....

.....

.....

9. Czego oczekuje Konsument

(Napisz, co chciałbyś/chciałabyś, aby się zmieniło lub co Bank powinien zrobić)

.....

.....

19. Jak chcesz otrzymać odpowiedź

☐ List

(Odpowiedź wyślemy na aktualny adres korespondencyjny, który podałeś/podałaś.)

☐ E-mail

(Możliwe tylko wtedy, gdy podczas składania skargi podałeś/podałaś swój e-mail i Bank potwierdził ten adres.)

20. Uwagi pracownika przyjmującego skargę

.....

Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę

.....

Komórka organizacyjna:

Podpis klienta / osoby zgłaszającej

.....

Podpis pracownika Banku

.....