



Załącznik nr 2A do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Szczuczynie

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 (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
4	Telefon kontaktowy Konsumenta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej		
5	Placówka obsługująca Konsumenta		
6	Placówka 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 ³⁾		
18	Oczekiwania Konsumenta		
19	Oczekiwana forma odpowiedzi ¹⁾	☐ 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.	
20	Uwagi pracownika przyjmującego skargę		

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

21	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę		Komórka org.:	
----	---	--	---------------	--

Podpis pracownika Banku

Podpis Konsumenta / osoby zgłaszającej