Bank Spółdzielczy w Tarnogrodzie

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

**Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Data/godzina zgłoszenia[1)] | ……-……-…… | godz. …… |
| 2 | Imię i nazwisko Konsumenta | | |
| 3 | Modulo lub numer PESEL[)]<br>**UWAGA!** Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy) | | |
| 4 | ID rozmowy[2)] | | |
| 5 | Telefon kontaktowy Konsumenta[)]<br>**UWAGA!** 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 | ☐ Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne)<br>☐ Architektoniczna (budynki, przestrzenie publiczne)<br>☐ 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.<br>☐ 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 | | |
| 21 | Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę | | Komórka org.: |

---------- ----------

Podpis pracownika Banku Podpis Konsumenta / osoby zgłaszającej



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*