

**Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie**

|     |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1.  | Data/godzina zgłoszenia <sup>1</sup>                                                                                                                                         | data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | godz. |
| 2.  | Imię i nazwisko Konsumenta                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 3.  | Modulo lub numer PESEL <sup>1</sup><br>UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 4.  | Telefon kontaktowy Konsumenta <sup>1</sup><br>UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 5.  | Placówka obsługująca Konsumenta                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 6.  | Placówka przyjmująca skargę                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 7.  | Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne)<br><input type="checkbox"/> Architektoniczna (budynki, przestrzenie publiczne)<br><input type="checkbox"/> Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)                                                                                                   |       |
| 8.  | Treść skargi <sup>1,2</sup>                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 9.  | Oczekiwania Konsumenta                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 10. | Oczekiwana forma odpowiedzi <sup>1</sup>                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji.<br><input type="checkbox"/> 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. |       |
| 11. | Uwagi pracownika przyjmującego skargę                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 12. | Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |

.....  
Podpis pracownika Banku.....  
Podpis Konsumenta / osoby zgłaszającej<sup>1</sup> Wypełnienie pola obowiązkowe<sup>2</sup> Należy podsumować rozmowę i upewnić się czy Skarga została przez nas zrozumiana w sposób właściwy