



Załącznik nr 2a do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Lubawie

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		
4.	ID rozmowy (godzina, nr wewnętrzny telefonu) ²⁾		
5.	Telefon kontaktowy Konsumenta ¹⁾ UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.		
6.	Placówka obsługująca Konsumenta		
7.	Placówka przyjmująca skargę		
8.	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⁾		
10.	Oczekiwania Konsumenta		
11.	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.	

12.	Uwagi pracownika przyjmującego skargę			
13.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę		Komórka org.:	

Podpis pracownika Banku

Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

- 1) wypełnienie pola jest obowiązkowe
- 2) dotyczy reklamacji przyjmowanych telefonicznie
- 3) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy