

**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 <sup>1)</sup>	.....-.....-.....	godz. ....
2	Imię i nazwisko Konsumenta		
3	Modulo lub numer PESEL <sup>1)</sup> <b>UWAGA!</b> Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
4	ID rozmowy <sup>2)</sup>		
5	Telefon kontaktowy Konsumenta <sup>1)</sup> <b>UWAGA!</b> 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	<input type="checkbox"/> Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne) <input type="checkbox"/> Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)	
9	Treść skargi <sup>3)</sup>		
18	Oczekiwania Konsumenta		
19	Oczekiwana forma odpowiedzi <sup>1)</sup>	<input type="checkbox"/> list <b>UWAGA!</b> Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta w dyspozycji. <input type="checkbox"/> e-mail <b>UWAGA!</b> 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 Klienta / osoby zgłaszającej

1

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