

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

Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie (dotyczy dostępności)

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾	-.....-.....	godz.
2	Imię i nazwisko Zgłaszającego		
3	Czy Zgłaszający jest Konsumentem	☐ TAK	☐ NIE
4	Modulo lub numer PESEL ¹⁾ UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
5	Telefon kontaktowy Konsumenta ¹⁾ 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) Architektoniczna (budynki, przestrzeń publiczną) Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)	
9	Treść skargi ^{1) 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		

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