

Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia	-.....-.....	godz.	
2	Imię i nazwisko Konsumenta			
3	adres do korespondencji			
4	adres e-mail			
5	numer telefonu			
6	Placówka obsługująca Konsumenta			
7	Placówka przyjmująca skargę			
8	Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga	☐ Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne) ☐ Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)		
9	Treść skargi ¹ : 1) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga; 2) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank; 3) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo)			
10	Oczekiwania Konsumenta			
11	Oczekiwana forma odpowiedzi	☐ list UWAGA! Przekazanie odpowiedzi na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, wskazany przez Konsumenta w dyspozycji. ☐ e-mail UWAGA! Możliwe wyłącznie na podstawie dyspozycji Konsumenta zgłaszanej podczas składania skargi oraz z zastrzeżeniem, że Bank posiada potwierdzony przez Konsumenta adres mailowy do kontaktu.		
12	Uwagi pracownika przyjmującego skargę			
13	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę		Komórka org.:	

¹Należy podsumować rozmowę i upewnić się, że skarga została przez nas zrozumiana w sposób właściwy.

Podpis pracownika Banku

Podpis Konsumenta / osoby zgłaszającej