

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

**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><br><b>UWAGA!</b> Jeżeli nie jest możliwe<br>ustalenie numeru modulo, należy |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 4  | Telefon kontaktowy Konsumenta <sup>1)</sup><br><b>UWAGA!</b> Należy wskazać numer                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 5  | Placówka obsługująca Konsumenta                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 6  | Placówka przyjmująca skargę                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 7  | Obszar niedostępności, którego dotyczy<br>skarga                                                                 | <input type="checkbox"/> Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne)<br><input type="checkbox"/> Architektoniczna (budynki, przestrzeń publiczną)<br><input type="checkbox"/> Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)                                                                                                                   |               |  |
| 8  | Treść skargi <sup>1) 3)</sup>                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 9  | Oczekiwania Konsumenta                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 10 | 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.<br><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. |               |  |
| 11 | Uwagi pracownika przyjmującego skargę                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |
| 12 | Imię i nazwisko pracownika<br>przyjmującego skargę                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Komórka org.: |  |

-----  
Podpis pracownika Banku

-----  
Podpis Klienta / osoby zgłaszającej

1. wypełnienie pola jest obowiązkowe
2. należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy