



Załącznik nr 1 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Obszy

Formularz skargi zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾	-.....-.....	godz.	
2	Imię i nazwisko Konsumenta			
3	Modulo lub numer PESEL UWAGA! Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, należy wpisać numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)			
4	ID rozmowy ²⁾			
5	Telefon kontaktowy Konsumenta UWAGA! Należy wskazać numer telefonu kontaktowego, pod którym można kontaktować się z klientem w sprawie składanej reklamacji.			
6	Placówka przyjmująca skargę			
7	Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga	☐ Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne) ☐ Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)		
8	Treść skargi ³⁾			
9	Oczekiwania Konsumenta			
10	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.		
11	Uwagi pracownika przyjmującego skargę			
12	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę		Komórka org.:	

- 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

POUCZENIE DLA OSOBY SKŁADAJĄCEJ SKARGĘ

W przypadku gdy skarga nie zostanie uwzględniona, konsumentowi przysługuje prawo do:

- 1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Obszy,
- 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumentów albo Powiatowego Rzecznika Konsumentów (przysługuje konsumentowi),
- 3) zwrócenia się do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Podpis pracownika Banku

Podpis Konsumenta / osoby zgłaszającej