

**Formularz skargi/reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie**

1.	Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>	.....-.....-.....	godz. ....
2.	Imię i nazwisko klienta/nazwa firmy <sup>1)</sup>		
3.	Nr rachunku klienta		
4.	ID rozmowy <sup>4)</sup>		
5.	Adres klienta		
6.	Telefon kontaktowy klienta <sup>5)</sup>		
7.	Placówka obsługująca klienta <sup>1)</sup>		
8.	Placówka, której skarga/reklamacja dotyczy <sup>1)</sup>		
9.	Produkty, z których klient korzysta		
10.	Treść skargi/reklamacji <sup>1)2)</sup>		

11.	Oczekiwania klienta <sup>1)2)</sup>			
12.	Uwagi pracownika przyjmującego skargę/ reklamację/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”			
13.	Czy klient oczekuje na odpowiedź? <sup>1)3)</sup>	TAK	NIE	
14.	Forma, w jakiej klient oczekuje odpowiedzi <sup>1)</sup>	list	e-mail	telefon
15.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę/reklamację <sup>1)</sup>	Komórka org.:		

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe

2) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga została przez nas zrozumiana w sposób właściwy

3) w przypadku gdy klient w trakcie rozmowy uzyska satysfakcjonujące go wyjaśnienia, odpowiedź – za zgodą klienta – nie musi być udzielana w późniejszym terminie

4) dotyczy skarg przyjmowanych telefonicznie

5) informacja pożądana.