

Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1.	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾-.....-.....	godz.	
2.	Imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy ¹⁾			
3.	Nr rachunku Klienta			
4.	ID rozmowy⁴⁾			
5.	Adres Klienta			
6.	Telefon kontaktowy Klienta ⁵⁾			
7.	Placówka obsługująca Klienta ¹⁾			
8.	Placówka, której reklamacja dotyczy ¹⁾			
9.	Produkty, z których Klient korzysta			
10.	Treść reklamacji ¹⁾²⁾			
11.	Oczekiwania Klienta ¹⁾²⁾			
12.	Uwagi pracownika przyjmującego reklamację/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”			
13.	Czy Klient oczekuje na odpowiedź? ¹⁾³⁾	TAK	NIE	
14.	Forma, w jakiej Klient oczekuje odpowiedzi ¹⁾	list	e-mail	telefon
15.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego reklamację ¹⁾			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 reklamacji przyjmowanych telefonicznie**

5) informacja pożądana.