

**Formularz skargi/reklamacji zgłaszanej osobiście**

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



10.	Uwagi pracownika przyjmującego skargę/reklamację/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”			
11.	Czy klient oczekuje na odpowiedź? <sup>1)3)</sup>	TAK		NIE
12.	Forma, w jakiej klient oczekuje odpowiedzi <sup>1)</sup>	List	e-mail	Telefon
13.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę/reklamację <sup>1)</sup>			Jednostka/ 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) informacja pożądana.