



Formularz skargi/reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie

1.	Data/godzina zgłoszenia ¹⁾-.....-.....	godz.
2.	Imię i nazwisko klienta lub nazwa firmy, PESEL lub NIP albo REGON ¹⁾		
3.	Adres klienta		
4.	Telefon kontaktowy klienta ⁴⁾		
5.	Placówka obsługująca klienta ¹⁾		
6.	Placówka, której skarga/reklamacja dotyczy ¹⁾		
7.	Treść skargi/reklamacji ¹⁾²⁾		
8.	Oczekiwania klienta ¹⁾²⁾		
9.	Uwagi pracownika przyjmującego skargę/reklamację/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”		
10.	Czy klient oczekuje na odpowiedź? ¹⁾³⁾	TAK	NIE
11.	Forma, w jakiej klient oczekuje odpowiedzi ¹⁾	list	e-mail
12.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę/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) informacja pożądana.