

**Formularz skargi/reklamacji zgłaszanej osobiście**

1.	Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>	.....-.....-.....	godz. ....
2.	Imię i nazwisko klienta/nazwa firmy <sup>1)</sup>		
3.	Wskazanie umowy łączącej strony		
4.	Adres klienta		
5.	Telefon kontaktowy klienta <sup>3)</sup>		
6.	Placówka obsługująca klienta <sup>1)</sup>		
7.	Placówka, której skarga/reklamacja dotyczy <sup>1)</sup>		
8.	Produkty, z których klient korzysta		
9.	Żądana kwota		
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.	Forma, w jakiej klient oczekuje odpowiedzi <sup>1)</sup>	list	e-mail	telefon
14.	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/reklamacja została przez nas zrozumiana w sposób właściwy

3) informacja pożądana.