**PRODCEDURA REKLAMACYJNA**

1. Każda reklamacja od klienta przekazywana jest z działu korespondencji do działu reklamacji.
2. Kierownik działu reklamacji przekazuje otrzymaną reklamację do odpowiedniego pracownika działu reklamacji i wpisuje fakt jej przekazania oraz datę do rejestru reklamacji w systemie informatycznym **– PRZYKŁAD KONTROLI BIEŻĄCEJ.**
3. Pracownik działu reklamacji dokonuje przypisania danej reklamacji w systemie informatycznym organizacji do konta danego klienta.
4. W sytuacji pojawienia się wątpliwości co do sposobu właściwej kwalifikacji reklamacji, pracownik konsultuje jego treść z kierownikiem działu reklamacji w celu ustalenia właściwego jej przypisania **- PRZYKŁAD KONTROLI WSTĘPNEJ.**
5. Pracownik działu reklamacji dokonuje zeskanowania otrzymanej reklamacji w systemie informatycznym i podwieszenia jej pod kontem danego klienta.
6. Pracownik działu reklamacji zapoznaje się z dokumentacją klienta i rozpoznaje przyczyny złożenia przez klienta reklamacji - **PRZYKŁAD KONTROLI WSTĘPNEJ**.
7. Przygotowanie projektu odpowiedzi w formie pisemnej dla klienta zgodnie z ustalonym standardem w organizacji **- PRZYKŁAD KONTROLI WSTĘPNEJ**.
8. Odpowiedź na reklamację zostaje przygotowana i wysłana do klienta w terminie 10 dni od daty jej otrzymania.
9. Po przygotowaniu i wydrukowaniu odpowiedzi na reklamację pracownik zobowiązany jest do złożenia swojej parafki na odpowiedzi i przekazania do podpisu kierownikowi działu reklamacji **-** **PRZYKŁAD KONTROLI WSTĘPNEJ**.
10. Kierownik działu reklamacji dokonuje sprawdzenia poprawności przygotowanej odpowiedzi w zakresie m.in.:

* terminowości i adekwatności udzielonej odpowiedzi do złożonej reklamacji,
* prawidłowości przypisania danej reklamacji do konta klienta,
* słuszności przyjęcia lub odrzucenia reklamacji klienta,
* czytelności odpowiedzi przygotowanej do klienta.

**PRZYKŁADY KONTROLI BIEŻĄCEJ**.

1. Kierownik działu reklamacji po podpisaniu odpowiedzi do klienta przekazuje ją zwrotnie do pracownika działu korespondencji celem jej zeskanowania w systemie informatycznym, przypisania do konta klienta i przekazania do wysłania w dziale korespondencji.
2. Fakt przekazania do wysłania odpowiedzi do klienta odznaczany jest w dziale korespondencji w systemie informatycznym.
3. Dyrektor departamentu reklamacji w okresach miesięcznych dokonuje sprawdzenia terminowości sporządzania odpowiedzi na reklamacje klientów przez pracowników działu reklamacji oraz jakości wykonywanej kontroli na poziomie kierownika działu reklamacji – **PRZYKŁAD KONTROLI NASTĘPNEJ**.