

[nome dell'organizzazione]

Allegato 2 – Registro dei reclami clienti

N.	Descrizione reclamo	Reclamo presentato il (da)	Data di ricezione reclamo	Reclamo presentato il (da)	Stato del reclamo		Suggerimenti per la gestione del reclamo	Approvato da:	Data di approvazione	Responsabile della risoluzione:	Stato di risoluzione	
					Fondato	Infondato					Si	No

Commented [9A1]: Se l'organizzazione utilizza banche dati elettroniche, questo Allegato non è necessario, e i dati qui riportati possono essere archiviati nella banca dati.

Commented [9A4]: Indicare il responsabile del reclamo, ad es. DG.

Commented [9A2]: Ad es. Direttore Vendite, Direttore Servizi al Cliente, ecc.

Commented [9A6]: Indicare il responsabile della risoluzione del reclamo.

Commented [9A3]: Qualora si trattasse di un reclamo minore, indicare il responsabile della gestione del reclamo suggerita per risolvere tale reclamo.

Commented [9A5]: Scadenza per la risoluzione del reclamo.

[funzione]

[nome]

[firma]