

**EOS FAKTOR MAGYARORSZÁG ZRT.**

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**Hatályos:  
2010.01.01-től**

## 1. A Szabályzat célja

A Szabályzat célja az, hogy szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, illetve orvoslását, a továbbiakban együtt ügyintézését.

A jelen Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások Társaságon belüli egységes rendjének kialakítása.

### 1. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed minden olyan panasz, bejelentés vagy javaslat - a továbbiakban: ügyfélbejelentés – Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, amelynek írásba foglalása az ügyfél kérésére megtörténik.

A Szabályzat hatálya a Társaság valamennyi munkavállalójára kiterjed.

### Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a valamely szervezeti egység vagy munkatárs egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul.
- **Bejelentés:** mind olyan, az ügyfél részéről szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Társaság működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Társaság működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** minden, az ügyfél részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** a Társaság által az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egység, amelynek feladatait a Társaság székhelyén a titkárság látja el.

## 4. Az ügyfélbejelentések kezelésének rendje

### 4.1. Az ügyfélbejelentések módja

A Társaság az ügyfelek bejelentéseit elfogadja személyesen szóban, illetve írásban, a hiánytalanul kitöltött panasz formanyomtatványon leadásával vagy postai úton történő megküldésével (1.sz melléklet). Amennyiben az ügyfél a bejelentését telefonon teszi meg, úgy az ügyfélszolgálat tájékoztatja arról, hogy a bejelentést személyesen és

írásban hogyan teheti meg. A telefonos ügyféljelzés tehát csak a panasz megtételének módjáról történő tájékoztatást vonja maga után, önmagában bejelentésnek nem minősül.

#### **Bejelentés személyesen a Társaság székhelyén.**

Cím: 1132 Budapest Váci út 30. II. emelet hétköznaponként 8-16ig (Az ügyfélszolgálat munkatársai a bejelentést 24 órán belül továbbítják az operációs vezetőknek.)

**Postai cím:** 1438 Budapest, Pf. 400.

(Az ügyfélszolgálat munkatársai a bejelentést 24 órán belül továbbítják az operációs vezetőknek.)

#### **Egyéb bejelentési lehetőségek:**

Telefax: 1/999-7953

E-mail: [info@eos-faktor.hu](mailto:info@eos-faktor.hu)

#### **4.2. Az ügyfélbejelentések formája**

Az ügyfél által személyesen, szóban bejelentett panaszról formanyomtatvány (1.sz. melléklet) kitöltése kötelező. Az eredeti példányról az ügyfélszolgálat másolatot készít és az átvételt igazoló munkavállaló által aláírva az átvétel időpontjában az ügyfél részére vissza kell adni. Társaságunk a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel és fogyasztóbarát módon mérlegeli ezeket.

#### **4.3. Egyéb fórum**

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet Társaságunk ügyfélpanasz indoklásával, akkor az alábbi felügyelő hatósághoz fordulhat:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, (lev. cím:1535 Bp. BKKP Pf:777)

#### **4.4. Az ügyfélbejelentések átvétele**

Az ügyfélbejelentések fogadása és átvétele elsősorban az ügyfélszolgálatok, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata.

Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni. Az ügyfélbejelentések fogadására a Társaság székhelyén, az Ügyfélszolgálaton, munkanapokon 8-16<sup>00</sup> óra között áll az ügyfelek rendelkezésére. A munkaidőn túl az ügyfélbejelentések átvétele nem biztosított.

#### **4.5. A ügyfélbejelentések orvoslásának és megválaszolásának hatásköre és határidői**

Az ügyfélbejelentéseket átvevő munkatárs köteles az 1. számú mellékletben szereplő nyomtatványt kitölteni és azt az operációs vezetőknek 24 órán belül továbbítani.

Az írásos ügyfélbejelentések intézésében az operációs vezető az illetékes. Amennyiben az ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, úgy haladéktalanul értesíteni kell az Igazgatóság elnökét.

A szóbeli (írásban is rögzített) panaszt a Társaság lehetőleg azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a bejelentésére kapott választ vagy intézkedést nem tartja kielégítőnek, akkor az ismételt válasz megküldése előtt az operációs vezető köteles az elnököt tájékoztatni és az ügyfél álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel 2 (két) példányban, amelynek egy példányát az ügyfél részére átadja..

Az ügyfélbejelentések megválaszolásának határideje a bejelentés napjától számított 30 nap. Az ügyfél részére indokolással ellátott választ kell küldeni.

A panasz elutasítása esetén a Társaságnak a válaszában utalnia kell arra, hogy panaszával a Felügyelet eljárását kezdeményezheti és meg kell adnia az ügyfél részére a Felügyelet levelezési címét.

A Társaság a panaszokról nyilvántartást vezet, amely a 2. számú melléklet szerinti adatokat tartalmazza.

## 5.1 Általános megállapítások

- a Társaság ügyfélszolgálati tevékenységének alapvető célja az, hogy ügyfelei tájékoztatását gyorsan, pontosan, közérthetően és korrekten valósítsa meg. A Társaság célja az, hogy ügyfelei részére a szolgáltatásával kapcsolatos problémákat a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban oldja meg.
- az ügyfélszolgálati tevékenység szabályait a Társaság a jelen szabályzatban rögzítette, az Igazgatóság tájékoztatást kap az ügyfélszolgálati és panaszügy-intézési tevékenységről.
- a Társaság köteles az ügyfélszolgálati tevékenységben bekövetkező módosulásokról (pl. cím, félfogadási idő megváltozása) időben, legalább a változást megelőzően 15 nappal megfelelő tájékoztatást adni az ügyfelek részére, a Társaság székhelyén, az Ügyfélszolgálaton kifüggesztett tájékoztatón.

## 6. Záró rendelkezések

6.1. A Társaság **Igazgatóságát az Operációs Igazgató tájékoztatja** az ügyfélszolgálati és panaszügy-intézési tevékenység adatairól és gyakorlati tapasztalatairól.

6.2. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattárazza 3 évig. Az adminisztráció a panaszügyekről külön nyilvántartást is vezet (2.sz. melléklet).

6.3. A jelen Szabályzatot a Társaság székhelyén ki kell függeszteni.

6.4. A jelen Szabályzat 2010. január 01. napján lép hatályba.



**1.sz.melléklet****BEJELENTÉS / PANASZ NYOMTATVÁNY**

Ügyfél neve: .....

Címe: .....

Anyja neve: .....

Telefonszám: .....

Ügyszám: .....

Bejelentés / Panasz időpontja: (év, hó, nap, óra): .....

Bejelentés / Panasz jellege:

- Tájékoztatás, ügyfélkiszolgálás, szolgáltatás minősége miatt
- Ügyintézés elhúzódása miatt
- Felszámított jutalék, díj, költségek miatt
- Kamat, hozam mértéke miatt
- Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt
- Egyéb okok miatt

Bejelentés/Panasz tartalma:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása: .....

.....

Ügyfél aláírása: .....

Átvevő munkatárs aláírása: .....

P.H:

**2.sz.melléklet**  
**PANASZ NYILVÁNTARTÁS**

- I. A panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tárgy megjelölése:
  
- II. A panasz benyújtásának időpontja:
  
- III. A panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírása, elutasítása esetén annak oka:
  
- IV. A III. pont szerinti intézkedés teljesítésének határideje, a végrehajtásért felelős személy kijelölése:
  
- V. A panasz megválaszolásának időpontja