

Tájékoztatás a panaszkezelés lépéseiről

Az **EOS Faktor Zrt.** (székhely: 1132 Budapest, Váci út 30., a továbbiakban: Társaság) elsődleges célja, hogy Ügyfeivel a követeléskezelés bármely szakaszában magas színvonalon és hatékonyan együttműködjön. Amennyiben Társaságunk ügykezelésével kapcsolatban bármely okból kifolyólag elégedetlen, lehetősége van panasszal élni irányunkba.

A szóbeli (telefonos) panaszokat a Társaság Szóbeli panaszkezelési csoportja fogadja és kezeli. Az írásban és személyesen előterjesztett panaszok megválaszolását, valamint a szóbeli panaszok írásban történő kezelését és megválaszolását az Ügyfélkapcsolati csoportunk végzi.

A panaszkezelési folyamat lépései:

1. Panasz bejelentése

Önnek lehetősége van Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó észrevételét, panaszát – függetlenül attól, hogy a Társaság ügyfele vagy sem – irányunkba közölni:

- **szóban** (személyesen vagy telefonon a 06-1/887-9000-as telefonszámon), vagy
- **írásban** (személyesen, vagy képviselője által átadott irat útján az Ügyfélszolgálatunkon, postai úton az EOS Faktor Zrt. 1132 Budapest, Váci út 30. vagy a 1438 Budapest, Pf. 790. címre küldve, telefaxon a 06-1/999-7953 számon, illetőleg e-mailben a panasz@eos-faktor.hu címre megküldve).

Amennyiben Ön az Ügyfelünk, más személyt is meghatalmazhat a panaszügyében történő eljárással. A meghatalmazás formanyomtatványt megtalálja Társaságunk honlapján, illetve az Ügyfélszolgálatunkon is.

A panaszok kezelésére vonatkozóan a **Panaszkezelési szabályzatunk** ad bővebb iránymutatást, melyet szintén megtalál Társaságunk honlapján vagy Ügyfélszolgálatunkon kihelyezve.

2. Panasz kivizsgálása

A szóban előterjesztett panaszát Társaságunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Azonnali megoldás hiányában a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát személyesen és szóban közölt panasz esetén átadjuk, telefonos panasz esetében postai úton megküldjük az Ön részére a Társaságunk számára nyitva álló határidőn belül.

Egyéb esetekben a Társaságunk az írásban előterjesztett panaszok kezelésére vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. Válaszadás

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz befogadásától számítva 30 naptári nap áll a Társaságunk rendelkezésére. Az Ügyfélkapcsolati csoport írásbeli válaszában megküldi a Társaság indoklással ellátott álláspontját.

A panasz elutasítása esetén Társaságunk válasziratában tájékoztatást nyújt az esetleges jogorvoslati lehetőségekről és elérhetőségekről.