EOS Faktor Zrt.
H-1132 Budapest, Váci út 30.

Tájékoztatás a panaszkezelés lépéseiről

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

A panaszkezelési folyamat lépései:

1. Panasz bejelentése Társaságunknak

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

Telefonos (szóbeli) panaszkezelés	06-1/887-9000
Személyes ügyfélszolgálat	1132 Budapest, Váci út 30., Quadra Irodaház
Írásban (személyesen/képviselő által)	EOS Faktor Zrt. 1132 Budapest, Váci út 30. 1438 Budapest, Pf. 790
E-mail	panasz@eos-faktor.hu

Megbízási szerződés alapján kezelt követeléssel összefüggésben érkezett panasz esetén a Társaság elsőként azt vizsgálja meg, hogy a panasz a Társaság vagy a Társaság megbízójának (továbbiakban: Megbízó) a tevékenységére, magatartására, mulasztására irányul-e. Ha a Megbízóra vonatkozik a panasz, úgy Társaság késlekedés nélkül továbbítja a panaszt a Megbízó részére teljeskörű kivizsgálás és megválaszolás céljából, a továbbítással egyidejűleg felhívja a Megbízó figyelmét a válaszadási határidő betartására. Amennyiben a panasz a Társaság tevékenységére, magatartására, mulasztására irányul, akkor a Társaság jelen Szabályzat rendelkezései szerint folytatja le a panaszkezelési eljárást.

Ügyfélként más személyt is meghatalmazhat a panaszügyében történő eljárással. A meghatalmazás formanyomtatványt szintén megtalálja Társaságunk honlapján (https://hu.eos-solutions.com/customer-information.html), személyesen elkérheti Ügyfélszolgálatunkon, valamint írásbeli kérelme esetén is megküldjük Önnek postai úton.
A panaszok kezelésére vonatkozóan a **Panaszkezelési szabályzatunk** ad bővebb iránymutatást, melyet szintén megtalál Társaságunk honlapján vagy személyes Ügyfélszolgálatunkon kihelyezve.

2. Panasz kivizsgálása

A szóban telefonon illetve személyesen 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.

Changing finances
for the better.

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

3. Válaszadás

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a Panaszkezelési szabályzatban meghatározott határidő áll a Társaságunk rendelkezésére a ránk vonatkozó törvényi rendelkezések alapján. 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.