

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 a lentebb megjelölt elérhetőségeken.
- 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 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. II. emelet
Írásban (személyesen/képviselő által)	<ul style="list-style-type: none">• 1132 Budapest, Váci út 30.• 1437 Budapest, Pf. 790
Telefax	06-1/999-7953
E-mail	panasz@eos-hungary.hu

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, 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.

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 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