

## EOS Faktor Zrt.

H-1132 Budapest, Váci út 30.

### Tájékoztató 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 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:

<b>Telefonos (szóbeli) panaszkezelés</b>	06-1/887-9000
<b>Személyes ügyfélszolgálat</b>	1132 Budapest, Váci út 30., <b>Quadra Irodaház</b>
<b>Írásban (személyesen/képviselő által)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>EOS Faktor Zrt. 1132 Budapest, Váci út 30</li><li>1438 Budapest, Pf. 790</li></ul>
<b>Telefax</b>	06-1/999-7953
<b>E-mail</b>	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 irányutatást, 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

**EOS Faktor Zrt.**

H-1132 Budapest, Váci út 30.

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 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.