

Farkas Gábor reg.mk könyvelő EV.
Adószám: 66971245-1-43
Nyilvántartási szám: 41686690
Székhely: 1214 Bp., Kossuth Lajos u. 132 fsz.2.

Panaszkezelési Szabályzat

Panaszkezelési alapelvek

Irodám annak érdekében rendelkezik panaszkezelési szabályzattal, hogy a panaszokat átlátható és hatékony módon lehessen kezelni. A panaszkezelési szabályzat nyilvános dokumentum.

A panaszok kezelése diszkrimináció-mentes, azaz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezelem.

Irodánk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során egy panasznyilvántartásban többek között vizsgálja a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban, a panaszok számát, az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó reklamációkat, résztvevők panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét, illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

Irodám minden esetben tájékoztatja a panasztevőt, hogy a panasz elutasítása esetén milyen szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.

A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja ügyfelektől érkező panaszok esetén

A pontazirepanasz@gmail.com email címen érkező panaszokat a megbízott személy megfelelő **Panaszkezelési űrlap** kitöltése révén rögzíti, és amennyiben a panasz természete ezt megengedi, szóban kínál megoldást a panaszosnak. Amennyiben a felajánlott megoldást a panaszos elfogadja, az űrlapon feltüntetik a megoldást és a panaszos beleegyezésének tényét, majd az iroda szabályainak megfelelően iktatja az űrlapot. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vállalkozói intézkedés.

Amennyiben a szóbeli csatornán érkező panaszra a panasz természetéből adódóan az megbízott nem kínálhat gyors és mindkét fél számára kielégítő megoldást, vagy ha a panaszos nem kíván élni a felajánlott megoldással, akkor a panaszost arra kell kérni, hogy írjon egy írásbeli kérvényt reklamációjával kapcsolatban, amelyet a vállalkozó bírál el. A panaszos kérvényére a megbízott 8 napon belül írásban válaszol, amelyet a megadott e-mail címre juttat el a panaszoshoz. A reklamációt / panaszt és az arra adott hivatalos választ a megbízott az iroda a szabályainak megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy vállalkozói intézkedés.

Írásos panasz érkezése esetén a megbízott írásban válaszol a panaszosnak, lehetőség szerint többféle megoldást kínálva problémája megoldására. A reklamációt és az arra adott hivatalos választ a megbízott az irodai ügymenetnek megfelelően iktatja. A panaszos ügy elintézése nyomán történhet helyesbítő vagy megelőző vállalkozói intézkedés.

Kelt: Budapest, 2023.07.13