

A HELP AND TRUST Üzleti Tanácsadó Kft. Panaszkezelési szabályzata

1. A szabályzat célja

A HELP AND TRUST Kft. alapvető törekvése, hogy ügyvitelével, ügyfélszolgálatával és a Társaság küldötteivel az ügyfelei elégedettek legyenek. Ennek ellenére előfordulhat, hogy ügyfeleinknek szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevétele vagy panasza van. Számunkra fontos az ügyfélpanaszok pozitív, információ-hordozó oldalának kiaknázása. A problémák széleskörű ismerete, a helyben megoldott panaszok és az ügyfelek visszajelzései elősegítik a szolgáltatási szintünk emelkedését, valamint az ügyfelek és a Társaság közötti kapcsolat fejlődésének lehetőségét.

Társaságunk panaszként értékeli minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos vagy igazolt képviselője a HELP AND TRUST Kft., megbízottja vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatoknak, kompetenciáknak és eljárásoknak a HELP AND TRUST Kft. szervezetén belüli egységes rendjének kialakítása.

2. A Panaszkezelési szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a HELP AND TRUST Kft. tagjaira, valamennyi munkavállalójára, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a Társaság javára tevékenykedőkre is, továbbá Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására.

3. Értelmező rendelkezések

- **Panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, személyesen szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a HELP AND TRUST Kft. vagy munkavállalója, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján a Társaság érdekében, annak megbízásából eljáró személyek egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása ellen irányul.
- **Nem minősül panasznak:**
 - általános tájékoztatás, állásfoglalás kérése
 - eljárással kapcsolatos általános észrevétel, vagy kiigazítás kérése

- **Panaszkezelési koordinátor:** a HELP AND TRUST Kft. által az ügyfélbejelentések átvételére, rendszerezésére, hivatott munkatárs. Ezen Panaszkezelési Szabályzat hatálya alatt Keller Emese Tünde ügyvezető és egyben panaszkezelési koordinátor fogadja ügyfeleink észrevételeit, panaszbejelentéseit a Társaság székhelyén, (4400, Nyíregyháza, Jókai tér 3. 1. em. 4.) a megjelölt panasz-bejelentési csatornák bármelyikén.
- **Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a HELP AND TRUST Kft., (illetve annak munkavállalója vagy a Társaság megbízásából eljáró személy), valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban panasszal él. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a HELP AND TRUST Kft. tevékenységével közvetetten, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A panasz bejelentések módja és formája

Telefonon: A HELP AND TRUST Kft. a gyors panaszkezelés érdekében szívesen fogadja ügyfelei hívását munkanapokon 9-12 óráig, ahol a panaszkezelési koordinátor formanyomtatványon rögzíti az ügyfél észrevételeit.

Személyesen: A társaság székhelyén a panaszkezelési koordinátornál az ügyfélfogadási órákban.

Elektronikus formában: info@helpandtrust.hu e-mail címen írásban.

Levélben/faxon: Levélben a panasz körülményeit, okát, a HELP AND TRUST Kft. képviselőjében érintett személy megjelölésével pontosan leírva postai úton, vagy a Társaság székhelyén lévő faxeszámra eljuttatva.

Honlapon: A Társaság www.helpandtrust.hu honlapján a panaszkezelés menüpont alatt küldhető írásbeli üzenet formájában.

4.2. A panaszok kezelésének eljárási rendje

A beérkezett panasz rögzítése után a panaszkezelési koordinátor megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet a panasszal érintett munkatárssal. Panasz minősítés esetén, további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű.

Adminisztrációs probléma esetén, ha a munkatárssal történő egyeztetés után született megoldás, akkor a panasz, probléma megoldódott.

Amennyiben szakmai jellegű a panasz, az egyeztetést a panasszal érintett személlyel kell lefolytatni. Eredményes megbeszélés után a probléma megoldódott, amelyről a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelési koordinátor értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítják a HELP AND TRUST Kft. a panasszal érintett munkatársának, aki írásban a panasz benyújtásától számított 30 napon belül indokolással

ellátott írásbeli formában válaszol az ügyfélnek. A válasz elfogadása esetén a probléma megoldottnak-, a panaszos ügy lezártnak tekintendő.

Amennyiben a válasz nem kerül elfogadásra, úgy a panasszal élő ügyféllel további egyeztetés céljából a kapcsolatfelvétel megtörténik.

5. Záró rendelkezések

5.1. Az ügyfélbejelentésekkel kapcsolatban kitöltött nyomtatványokat az adminisztráció őrzi meg és irattárazza öt évig. Az adminisztráció a panaszügyekről külön nyilvántartást vezet, a HELP AND TRUST Kft. Adatkezelési Szabályzatában foglaltaknak eleget téve.

5.2. A jelen Szabályzat a HELP AND TRUST Kft. székhelyén, valamint fióktelepein kifüggesztésre kerül.

5.4. A jelen Szabályzat a mai naptól hatályos és visszavonásig érvényes.

Nyíregyháza, 2020. június 30.

Keller Emese Tünde
Ügyvezető

PANASZBEJELENTÉS - NYOMTATVÁNY

1. Ügyfél neve:
2. Lakcíme, székhelye, levelezési címe:
3. Telefonszám:
4. Ügyszám, megnevezés:
5. Bejelentés / Panasz időpontja: (év, hó, nap, óra):
6. Bejelentés / Panasz jellege:
 - Szakmai jellegű (amennyiben ezt jelöli, kérjük az alábbiak közül a megfelelőt aláhúzni)
 - Csődeljárás
 - Felszámolási eljárás
 - Végelszámolás
 - Vagyonszerkeztés
 - Önkormányzati adósságrendezési eljárás
 - Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt
 - Egyéb okok miatt
7. Bejelentés/Panasz tartalma:

8. Azonnali intézkedés (ha szükséges) leírása:

9. A panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata

10. A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

11. Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében, érvényes meghatalmazás

Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs aláírása:

P.H.

2.sz.melléklet

PANASZ NYILVÁNTARTÁS

MEGNEVEZÉS:

Ügyiratszám, ügy megnevezése:

Panasz ügyszám:

Panasz beérkezés dátuma:

Panasz beérkezésének forrása:

Panasz típusa:

Válasz:

Válasz dátuma:

Érintett munkatárs: