

CAMINUS Tüzeléstechnikai Kft

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2017.01.02.

Jóváhagyta:

**Huszár Tibor
Ügyvezető Igazgató**

I. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

I.1. Ügyfélszolgálathoz kapcsolódó fogalmak:

Ügyfél – aki a Kft tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatást igénybe vesz, vagy azzal kapcsolatosan személyesen, telefonon, vagy írásban megkeresést intéz.

Ügyfélszolgálat – a Kft irodahelyiségében előre meghatározott nyitvatartási időben az ügyfelek tájékoztatása érdekében működtetett információs szolgáltatás.

I.2. Az ügyfélszolgáltatás főbb elvei:

1./ A Kft az ügyfelek gyorsabb tájékoztatása és megfelelő kiszolgálása érdekében ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenység során az ügyfélszolgálati munkatársak közvetlenül adnak tájékoztatást az ügyfelek részére.

2./ Az ügyfélszolgálati tevékenység az ügyfelek igényeinek, az ügyfélforgalom méretének és a nyújtott szolgáltatás sajátosságainak figyelembevételével került kialakításra. Ennek keretében a Kft biztosítja az ügyfél számára az ügyfélszolgálat személyes, telefonos, írásos elérhetőségét.

3./ Az ügyfélszolgálati tevékenység szerves részét képezi a Kft-en belüli döntési folyamatoknak, ezáltal számos ügyben lehetővé teszi az ügyfélszolgálatot ellátó munkavállalónak a közvetlen intézkedést, az ügyfelek panaszainak gyors és a felek kölcsönös érdekét szem előtt tartó intézkedés megtételét.

4./ A Kft nagy gondot fordít arra, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység során az ügyfelek kérdéseire gyors, pontos és közérthető választ kapjanak, illetve a problémáik a lehető legegyszerűbb és leggyorsabb módon kerüljenek megoldásra.

5./ Az ügyfélszolgálatot ellátó dolgozó köteles arra törekedni, hogy a munkája során felmerülő problémákat a lehető legkevesebb lépésben oldja meg, ezáltal az ügyfél idejét csak a legszükségesebb mértékben vegye igénybe.

6./ A Kft folyamatosan figyelemmel kíséri és vizsgálja az ügyfelek kéréseinek tartalmát, amennyiben rendszeresen ismétlődő ügyfélproblémák fedezhetők fel, megteszi a szükséges szabályozási, illetve eljárásrendi változtatás érdekében szükséges lépéseket.

7./ Az ügyfélszolgálatot ellátó dolgozó – amennyiben nem tud egyértelmű, hasznos információt adni az ügyfélnek – köteles megadni annak a munkatársnak a hivatali telefonszámát, elérhetőségét, aki hatékony segítséget tud nyújtani az ügyfél problémájának megoldására.

I.3. Az ügyfélszolgálat rendje:

1./ A Kft ügyfélszolgálatot működtet a Szekszárdi irodájában munkanapokon nyitvatartási időben.

2./ Iroda elérhetőségei, nyitva tartása:

Szekszárdi iroda 7100 Szekszárd, Páskum u. 5.
Email: caminus@t-online.hu
Tel: 74/511-759, 74/315-011

Nyitva tartás:	Hétfő	7 ³⁰ – 13 ³⁰
	Kedd	7 ³⁰ – 13 ³⁰
	Szerda	7 ³⁰ – 13 ³⁰
	Csütörtök	7 ³⁰ – 13 ³⁰
	Péntek	7 ³⁰ – 11 ³⁰

3./ Az ügyfélszolgálat helyét és nyitva tartásának idejét a Kft a honlapján illetve irodáiban is közzé teszi.

4./ Az ügyfélszolgálat nyitva tartásának vagy akadályoztatásának esetében a Kft telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn, melynek elérhetőségeiről honlapja és irodájában történő kifüggesztés által írásban tájékoztatja az ügyfeleket.

5./ A Kft az ügyfélfogadó helyiségeiben biztosítja, hogy az ügyfelek kényelmes körülmények között intézhessék ügyeiket.

II. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes körülmény figyelembevételével történik.

II.1. A panaszkezelési fogalmak meghatározása:

- **Panasz:** A Kft –hez érkezett és a tevékenységéhez kapcsolódó máshova nem sorolható szóbeli vagy írásos megkeresés.
- **Panaszos:** Az a bejelentő, aki a Kft tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogást, észrevételt szóban, vagy írásban aláírásával ellátva a Kft-hez benyújtja.

II.2. A panasz ügyintézés módja

A panaszos panaszt nyújthat be a Kft dolgozók magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozóan.

A panasz bejelentésének módjai:

1. szóbeli panasz
 - személyesen az Ügyfélszolgálati irodában
 - telefonon a 74/511-759-es és a 74/315-011-es telefonszám. Az ide érkező telefonhívásokat a 21/2016. /VI.9./BM rendelet 13 §. /8/ bekezdése alapján rögzítjük. A rögzített telefonbeszélgetés egyedi azonosítószámon van.
2. Írásbeli panasz
 - A panasznak nincs megkötött formája, így lehet:
 - kézzel írott
 - géppel írott
 - e-mail.

A panasz benyújtása történhet:

- postai úton a 7100 Szekszárd, Páskum u. 5. számra
- személyesen Ügyfélszolgálati irodánkban /7100 Szekszárd, Páskum u. 5./
- e-mailben : caminus@t-online.hu

II.3. A panaszkezelés szervezeti formája:

1./Szóbeli panasz kivizsgálása:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal ki kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyfélszolgálati munkatárs a panasztól és az azzal kapcsolatos álláspontjáról – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – jegyzőkönyvet vesz fel. A Jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a másodpéldányt a panaszosnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő **30 napon belül** meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv a következőket kell, hogy tartalmazza:

- panaszos neve,
- panaszos lakcíme, amennyiben szükséges levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2./Írásbeli panasz:

A postán beérkező, illetve a központból továbbított panaszokat az iratkezelési szabályzatban előírt iktatáson túl, egy másolati példányt csatolva be kell vezetni az érkeztető sorszám feltüntetésével egyidejűleg a panasztáblába. Az Ügyfélkönyvbe az ügyfél által bejegyzett panaszt is be kell vezetni a panasztáblába. Érkeztető sorszámként az ügyfélkönyvi sorszám alkalmazandó és ezt követően e szabályok szerint kell a bejelentett panaszokat intézni.

3./ Panaszkezelés során a következő adatokat kérheti a Kft panaszostól:

- neve,
- lakcím, levelezési cím,
- telefonszám,
- értesítés módja,
- panasszal érintett szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata,
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás.

Az ügyfelek adatait az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

4./ Az ügyfélszolgálati munkatárs 48 órán belül köteles az írásban benyújtott panasz kivizsgálását elrendelni, illetve **30 napon belül** a panaszt érdemben, írásban megválaszolni, de legalább a kivizsgálás megkezdéséről írásban tájékoztatni kell az ügyfelet. Amennyiben a panasszal kapcsolatos döntés nem tartozik a hatáskörébe, úgy köteles azt az illetékes vezető felé továbbítani.

A 2012. évi XC. törvény alapján a válaszlevélben tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy milyen hatósághoz/szervezethez fordulhat, ha nem ért egyet az intézkedésünkkel /álláspontunkkal/.

A válaszlevélben az alábbi szervezetek feltüntetése kötelező:

- Tolna Megye területén:
- Tolna Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
7100 Szekszárd, Mikes u. 16.-22.
 - Tolna Megyei Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
 - Tolna Megyei Békéltető testület
7100 Szekszárd, Arany J. u. 23.-25.

5./ A panaszra adott válasznak tartalmaznia kell az elfogadásra, vagy elutasításra vonatkozó döntést, a közérthető és egyértelmű indoklást, valamint az ügyfél rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatást.

6./ A nyilvántartásban a panaszokat beérkezési sorrendben kell rögzíteni. A Kft a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi.

7./ A Kft az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzatot az ügyfélfogadó helyiségeiben, illetve a székhelyén kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak haladéktalanul és igazolható módon kell átadni.
A Kft köteles a jegyzőkönyvet annak felvételétől számított 5 évig megőrizni.

1. számú melléklet

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Sorszám: PJ 001

Fogyasztó neve:
Fogyasztó címe:
Szolgáltatás megnevezése:
Teljesítés időpontja:
Panasz bejelentésének időpontja:
Panasz leírása:
Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jog:
Kifogás rendezésének módja /amennyiben eltér a fogyasztó által érvényesített igénytől, akkor ennek indoka/:
Panasz elutasítása esetén ennek indoka:

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett Kft vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye állapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a WWW.caminuskft.hu oldalon.

Alulírott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a Kft a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. /IV.29./ NGM rendeletben meghatározottak szerint kezelje.

A jegyzőkönyv felvételének időpontja:

Ügyintéző aláírása

Fogyasztó aláírása