



RENO-TAX Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
6721 Szeged, Brüsszeli krt. 28/A
Web:
E-mail: renotaxkft@gmail.com
Tel: +36 62 540136, +36 30 695 4602

RENO-TAX KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

.....
Jóváhagyta: Fázer-Hargitai Krisztina ügyvezető

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Az iroda neve: RENO-TAX Kft.

Az iroda címe: 6721 Szeged, Brüsszeli krt. 28/A.

Telefonszáma: +36 62 540 136

E-mail cím: renotaxkft@gmail.com

A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

A folyamatleírás célja az könyvelőiroda szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos panaszok rögzítésének, kivizsgálásának és a panaszok kiváltó okainak feltárására és megszüntetésére vonatkozó lépések szabályozása.

A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE

A szabályzatban rögzített feladatok a könyvelőiroda munkatársait érinti.

VEVŐI PANASZOK KEZELÉSE

A szabályzat tartalmazza a beérkező vevői panaszok, észrevételek, reklamációk kezelését.

A vevői reklamációkat, panaszokat kivizsgáljuk, és kezeljük, és elvégezzük azt a megelőző tevékenységet, amely eredményeképpen a panasz újra nem ismétlődik meg. Az ügyfelek a panaszt benyújthatják szóban – személyesen –, írásban, telefonon vagy elektronikus úton.

Amennyiben egyszerű félreértésből adódó, azonnal kezelhető, nem általánosítható panaszról van szó, ennek javítását haladéktalanul, *egyéb dokumentálás nélkül* végezzük el.

Komolyabb panasz esetén, amely hosszabb vizsgálatot és kezelést von maga után, írásban rögzítjük a panaszt és a panasz kezelésével kapcsolatos teendőket a **Panaszkezelési jegyzőkönyvben**. Amennyiben a panasz, írásban érkezett, azt és a panaszra adott elektronikus választ is csatoljuk a formalaphoz. A panasz súlyosságáról és annak kivizsgálásának szükségességéről az ügyvezető dönt.

Az ügyvezető köteles 30 napon belül tájékoztatni írásban a panasz kivizsgálása után a panaszt tevőt, a panasz kivizsgálásának eredményéről és a hozott intézkedésekről.

Amennyiben a reklamáció az intézmény működési folyamatainak, munkatársainak hibájára vezethető vissza, megelőző tevékenységet kell kezdeményezni.

Nem foglalkozunk névtelen panaszokkal, vagy olyanokkal, amelyeknél a panasztevő nem vállalja neve rögzítését. Ugyanakkor az intézmény minden munkatársára kötelező a „titoktartás”, ha a panasztevő kéri, hogy adatai ne kerüljenek nyilvánosságra.

Az iroda azon panaszok kivizsgálásával foglalkozik, amelyek írásban (a panaszos nevének, címének feltüntetésével) érkeznek.

Ha a beszállítók tevékenységével kapcsolatban panasz, kifogás merül fel, akkor a tevékenységért felelős vezető azonnal megkezdi a panasz kivizsgálását.

A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

ÍRÁSBAN : Az írásban benyújtott panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszt benyújtó Panaszos adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelje, illetve az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely személyes adatok

védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás, és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

SZÓBAN SZEMÉLYESEN VAGY TELEFONON, A FELELŐS SZEMÉLYEK RÉSZÉRE: Szóbeli panasz benyújtása esetén a Társaság felhívja a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. A személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – a Társaság elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli) hívásfogadást és ügyintézését.

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt a Panaszosnak 30 napon belül megküldi.

A telefonon közölt panaszokat a Társaság rögzíti, e tényről az ügyfelet tájékoztatja és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi.

Amennyiben a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik Társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

A Társaság köteles a hangfelvételt 5 évig megőrizni, és ezen határidőn belül a Panaszos kérésére a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét biztosítani, továbbá 15 napon belül térítésmentesen a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet a Panaszos rendelkezésére bocsátani. Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosításához szükséges adatokat.

A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a

Panaszosnak megküldi. Ebben az esetben a Társaság a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a Panaszos neve,
- a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Társaság neve és címe,
- a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása.

A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatni kell a Panaszost a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az írásban benyújtott panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi.

A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszt benyújtó Panaszos adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelje, illetve az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás, és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság internetes honlapján panasz előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a Panaszkezelési szabályzatot, valamint a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában elkészített, rövid tájékoztató anyagot. Ezeket a székhelyén az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségben is elhelyezi.

A Panaszos részére a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt kell nyújtani a Panaszos számára.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a Panaszost a jogorvoslati álláspontjáról, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A Panaszost ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzat betartása kötelező érvényű a könyvelőiroda minden alkalmazottjára és az intézménnyel szerződéses viszonyban állókra.

A Szabályzat a fenntartó jóváhagyásával lép hatályba és határozatlan időre szól. A szabályzat módosítása az ügyvezetői kezdeményezés, valamint az alaptevékenységben bekövetkező változások esetén lehetséges.