

TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Tekintettel arra, hogy az Econo Group Kft. (továbbiakban: a Társaság) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy a panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy a felmerült panaszt nyilvántartásba veszünk, kivizsgáljuk, megválaszoljuk, és a feltárt hibákat orvosoljuk.

Társaságunk panaszkezelési rendjét az alábbiakban foglaljuk össze.

Az Ügyfelek panaszukat az alábbi módon juttathatják el Társaságunkhoz:

Szóbeli panasz

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, forduljon Társaságunk Ügyfélszolgálati irodájának bármelyik munkatársához.

Ügyfélszolgálati irodánk címe:
1201 Budapest, Vágóhíd utca 65.
Telefonszáma: +36-1-283-1003
Ügyfélfogadási idő:
Hétfő-Csütörtök: 9h - 16h

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit részletezni kívánja, vagy szóbeli panaszát nem az Ön által megfelelőnek ítélt eredménnyel sikerült orvosolnunk, lehetősége van írásban is panaszbejelentést tenni.

A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében Panaszbejelentő nyomtatványt készítettünk, de természetesen hagyományos módon (levélben, faxon, esetleg e-mailben) tett panaszát is kivizsgáljuk.

A Panaszbejelentő nyomtatványt jelent Tájékoztató mellékleteként csatoltuk, azt munkatársunktól elkérheti, vagy a Társaság honlapján elérhető www.econo.hu weboldalon.

Írásbeli panaszát megküldheti a Társaság Központi irodájába:

- Postai úton, a fenti címre,
- E-mail címre: iroda@econo.hu
- Fax számra: +36-1-283-1003
- Személyesen átadhatja az Ügyfélszolgálati Iroda bármely munkatársa részére, a fent megjelölt címen, ügyfélfogadási időben.

A panaszok kivizsgálása, kezelése

Panaszát minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panaszkezeléssel nem ért egyet, vagy panaszja azonnali kivizsgálása nem lehetséges, azt a nyilvántartásba vételtől (a Panaszbejelentő nyomtatvány kitöltése és aláírt példányának az Ügyfélszolgálatunkra történő kézbesítése) számított 30 munkanapon belül igyekszünk az Ön megaláztatására megválaszolni.

Amennyiben a panasz jellege, vagy a rendelkezésre álló információk elégtelensége végett a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési határidő egyszer meghosszabbítható. Erről külön értesítjük Önt.

Előfordulhat, hogy a panasz minél kielégítőbb kivizsgálása érdekében kiegészítő információk bekérésére kerülhet sor. Kérjük, az ilyen irányú megkeresésünket mielőbb megválaszolni szíveskedjen.

Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben Ön nem fogadja el Társaságunk választát, illetve bejelentését a panasz ügyintézésével kapcsolatban összefüggésben kívánja megtenni, lehetősége van ismételt panaszbejelentésre.

Az ismételt panaszbejelentését a korábbi bejelentésétől függetlenül, egy másik vizsgálat keretében fogjuk orvosolni. Az ismételt panaszbejelentést a Társasághoz történt beérkezésétől számított 30 naptári napon belül igyekszünk megválaszolni.

Amennyiben Ön a panaszbejelentésére érkezett választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, a következő – külső – jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

- **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777
Tel: +36-1-489-9100, +36-40-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu

- **Pénzügyi Békéltető Testület**

Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím H-1525 Budapest BKKP, Pf.:172.
Telefonszám: +36 1 489-9700
E-mail: pbt@mnk.hu

- **Bírósági keresettel** a területileg illetékes bírósághoz fordulhat.

Kérjük, amennyiben külső jogorvoslati lehetőséget vesz igénybe, lehetőség szerint Társaságunkat (írásban) értesíteni szíveskedjen.

Tisztelt Ügyfelünk!

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésre választ adott.

Amennyiben további információkra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal Társaságunk munkatársaihoz.