

Bázis Alkusz Kft

Miskolc Király út 4 fsz/1

Panaszkezelési szabályzat

A Bázis Alkusz kft. az ügyfelek minőségi kiszolgálásának érdekében a hozzá beérkező panaszokat jelen szabályzat szerint kezeli.

Panasz bejelentésének módjai:

Szóbeli panasz:

- személyesen : 3530 Miskolc Király út 4 fsz/1 alatti irodánkban nyitvatartási idő Hétfőtől- péntekig 8.00 tól 16.30 ig
- telefonon: 06 46 506 692 hívás fogadási idő hétfőm 8.00 órától 20.00 óráig kedd- péntekig 8.00 órától 16.00 óráig

Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton a következő címre : Bázis Alkusz Kft 3530 Miskolc Király út 4 Fsz/1
- Faxon : 46 506-693
- emailben : info@biztositobazis.hu

A panasz kivizsgálása:

A Bázis Alkusz Kft. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számol fel. A panaszokat fogyasztóbarát módon mérlegeli.

Szóbeli panasz:

A Bázis alkusz Kft a szóbeli ide érve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén a Bázis Alkusz kft. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A telefonon közölt panaszokat a Bázis Alkusz kft. rögzíti és a hangfelvételeket 1 évig megőrzi.

A Bázis Alkusz kft. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet , vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bázis Alkusz Kft a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Bázis Alkusz Kft. a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja , telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a Bázis Alkusz Kft. a panaszra adott indoklással ellátott válaszát a követő 30 napon belül küldi meg.

Írásbeli panasz:

A Bázis Alkusz Kft az írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Egyéb Fórum:

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a Bázis Alkusz Kft. válaszával annak jellege szerint az alábbi testületekhez , illetve hatóságokhoz fordulhat.

- MNB 1013 Budapest Krisztina Krt. 39

- Pénzügyi Békéltető Testület 1013 Budapest Krisztina Krt. 39 levelezési cím : 1525 Budapest BKKP Pf. 172

A Panasz nyilvántartása:

A Bázis Alkusz Kft. a panaszról , valamint az azok rendezését , megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- Panasz leírását, panasz tárgyát képező esemény megjelölését vagy tény megjelölését.
- Panasz benyújtásának időpontját
- Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását.
- Az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.
- A panasz megválaszolásának időpontját.

A Bázis Alkusz Kft. a panaszt és az arra adott válasz 3 évig megőrzi.

A Bázis Alkusz Kft. panaszfelelőst jelöl ki akinek a feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

Miskolc 2014.01.02



Tóth Róbert
ügyvezető

BAZIS ALKUSZ KFT ①
530 Miskolc, Király u. 4. Fsz.1.
Banksz.: 11734004-20683913
Adószám: 10683912-1-05
Tel.:46/506-692; 20/9619-275



dr. Tóth Antal István
szakmai vezető