

hrfelho.hu Kft.

Panaszkezelési Szabályzat

2018.

1. A Szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy szabályozza az ügyfelek, felhasználók panaszainak, bejelentéseinek, a hrfelho.hu Kft. (továbbiakban „Társaság”) általi fogadását, kivizsgálását és megfelelő orvoslását.

2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya minden panasz Társaságon belüli kezelésére kiterjed, beleértve az adatvédelmi panaszokat is.

A Szabályzat hatálya valamennyi munkavállalóra és ügyintézőre kiterjed, beleértve azokat is, akik megbízási szerződés keretében látják el a feladataikat.

3. A panaszbejelentések kezelésének rendje

3.1. A panaszbejelentések módja

A Társaság a panaszok bejelentését elfogadja telefonon, illetve írásban (e-mailben). Személyes ügyfélszolgálatot a Társaság nem üzemeltet, erre a jogszabályi rendelkezések alapján nem köteles.

Telefonos hangrögzítés nem történik, amennyiben az ügyfél a panaszát telefonon teszi meg, abban az esetben, amennyiben rögzítését igényli, elektronikus üzenetben veheti fel a kapcsolatot a Társasággal.

3.2. A panaszbejelentések átvétele

A panaszok fogadása és átvétele elsősorban az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden munkatárs köteles a panaszt felvenni vagy átvenni. Munkaidőn túl a panaszok személyes átvétele nem biztosított.

3.3. A Panaszok megválaszolása - kezelése

A beérkező panaszok kezelésében és megválaszolásában a Társaság mindent megtesz, hogy a lehető legrövidebb idő alatt megválaszolja és kezelje, de legkésőbb 30 napon belül megválaszolja a beérkező panaszokat. A Társaság elkötelezett a maximális ügyfélélmény nyújtásában, ennek része a gyors, precíz panaszkezelés is.

A beérkező panaszok az ügyvezetőhöz kell, hogy befussanak és ő dönti el, hogy ki lesz az a munkavállaló vagy az adatvédelmi tisztviselő, aki az adott panaszt kezeli és megválaszolja.

Budapest, 2018. május 22.

Beck Zsolt ügyvezető
hrfelho.hu Kft.

ADATVÉDELMI PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

- I. A panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tárgy megjelölése:

- II. A panasz benyújtásának időpontja:

- III. A panasz elutasítása esetén annak oka:

- IV. A panasz megválaszolásának időpontja: