

UFS GROUP PÉNZÜGYI TERVEZŐ KFT.

Ügyfélszolgálati szabályzata

Elfogadva: 2016. augusztus 08.

Hatályba lépés napja: 2016. augusztus 08.

Jelen Szabályzat az UFS Group Kft. (a továbbiakban: UFS) ügyfélszolgálatának rendjét, továbbá a működésével kapcsolatos megkeresések és kérelmek elbírálásának, kivizsgálásának, és az ügyfélszolgálat ezzel kapcsolatos feladatait írja le.

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed az UFS részére – munkaviszony, vagy megbízási szerződés alapján – ügyfélszolgálati tevékenységet végző minden személyre.

A Szabályzat változásait, illetve az azt kiegészítő vezetői döntéseket az UFS a Zizegőn azonnali hatállyal elérhetővé teszi.

1. Ügyfélszolgálat

Az UFS tevékenységét illetően a közvetítők és ügyfelek tájékoztatására, panaszok fogadására, intézésére **ügyfélszolgálatot** működtet.

Az ügyfélszolgálat tevékenységét személyesen, telefonon és elektronikus úton (e-mail) keresztül végzi. A telefonon történt megkeresésekről hangfelvételt készít, melyet 1 évig őriz (kivéve panasz) és a hangfelvételek visszahallgatására lehetőséget biztosít.

- Személyes ügyfélfogadás
Helye: 1143 Budapest, Stefánia út 77.
Ideje:
Hétfő: 8 - 20 óra
Kedd: 8 - 16 óra
Szerda: 8 – 16 óra
Csütörtök: 8 – 16 óra
Péntek: 8 – 16 óra
- Ügyfélszolgálati telefonszám: 06-27-998-690
- Levelezési címe: 1399 Budapest, Pf. 712.
- E-mail cím: info@ufsgroup.hu

1.1. Az ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálat fogadja az UFS-sel kapcsolatban álló vagy leendő ügyfelek megkereséseit.

Azonosítás nélkül igénybe vehető tájékoztatás

- Általános tájékoztatás az UFS Group Kft.-ről
- Információk az UFS szolgáltatásairól
- Szakmai segítség nyújtása
 - az ügyfél hozzájárulása esetén elérhetőségeinek továbbítása közvetítő felé szakmai információk, tájékoztatás nyújtása céljából

Ügyfélazonosítás után elérhető információk, szolgáltatások¹

- Szerződés státusza
- Díjrendeztettség, aktuális díj összege, esedékessége
- Érintett közvetítő elérhetőségei
- Kötvénnyel kapcsolatos ügyintézés
- Zöldkártya, egyéb igazolások ügyintézése

2. Panaszkezelés

A **panasz** olyan egyedi kérelem, nyilatkozat, amelyben a panaszos állítja, hogy az UFS magatartása, tevékenysége, szolgáltatása, vagy ehhez kapcsolódóan az UFS alkalmazottjának vagy közvetítőjének munkavégzése részben, vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban és a szabályzatokban foglaltaknak.

Ügyfél általi panasztétel esetén jelen Szabályzat érvényét veszti, a továbbiakban az ügyfélszolgálati tevékenységet végző személy az UFS Panaszkezelési Szabályzatában előírtaknak megfelelően köteles eljárni.

¹ az ügyfélazonosítás szabályait az UFS Ügyfél adatok rögzítésére vonatkozó szabályzata és Személyes megjelenés nélküli azonosítás szabályzata tartalmazza