

AZ AIDACO SZOLGÁLTATÓ KFT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

AIDACO KFT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

I. BEVEZETŐ

- 1.1. Az Aidaco Szolgáltató Kft. (továbbiakban: Aidaco Kft.) Felhasználói kiszolgálása érdekében, valamint a jogszabályi előírásoknak megfelelően ügyfélszolgálatot működtet, amelynek keretében a Felhasználói részére tájékoztatást nyújt, tanácsot ad, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét.**
A kezelt és feldolgozott adatokat a Microsoft Dynamics CRM (továbbiakban CRM) rendszerében tárolja az Aidaco Kft.
- 1.2. Jelen szabályzat**
- 1.2.1. Alanyi hatálya**
Kiterjed az Aidaco Kft. munkavállalóira és a megbízása alapján eljáró személyekre.
- 1.2.2. Tárgyi hatálya**
Kiterjed az Aidaco Kft.-hez szóban (telefonon) és írásban (levélben, elektronikusan) benyújtott kérelmekre, kérdésekre, nyilatkozatokra, ajánlatokra, információkérésre, panaszügyintézésre. Kiterjed továbbá a Felhasználók személyes ügyfélfogadására és tájékoztatására, valamint iratbetekintési lehetőségére az Aidaco Kft. ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben.
- 1.2.3. Időbeli hatálya**
Jelen Szabályzat annak módosításáig és a módosítás kihirdetéséig változatlan formában marad hatályban.
- 1.2.4. Nyilvánossága**
Az Aidaco Kft. Ügyfélszolgálati Szabályzata nyilvános, bárki számára hozzáférhető a cég ügyfélszolgálatán (1056 Budapest, Március 15. tér 1.), illetve letölthető a www.aidaco.hu weboldaltól.
- 1.3. Vonatkozó szabályozások**
Aidaco Kft. Adatvédelmi tájékoztató (<https://www.aidaco.hu/adatvedelmi-tajekoztato/>)
Aidaco Kft. Felhasználási Feltételek (<https://www.aidaco.hu/felhasznalasi-feltetelek/>)
Aidaco Kft. Panaszkezelési Szabályzat (<https://www.aidaco.hu/szabalyzatok/>)
Aidaco Kft. Pénzkezelési Szabályzat
Aidaco Kft. Felhasználói Szerződés
Telenor Magyarország Zrt. Általános Szerződési Feltételek (<https://www.telenor.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>)
- 1.4. Értelmező rendelkezések**
- 1.4.1. Felhasználó**
A Szabályzat alkalmazásában a Felhasználó az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akivel az Aidaco Kft. Felhasználói szerződést kötött.
- 1.4.2. Ügyfélszolgálat**
Mindazon tevékenység, amely során az Aidaco Kft. nevében eljáró személy a Felhasználók teljeskörű kiszolgálása érdekében ügyfélszolgálati feladatokat végez, amelynek keretében az Felhasználók részére tájékoztatást nyújt, tanácsot ad, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét, probléma esetén megkísérli a probléma megoldását.

AIDACO KFT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

1.4.3. Ügyintéző

A Szabályzat alkalmazásában ügyintéző az Aidaco Kft. nevében eljáró ügyfélszolgálati feladatot ellátó munkatárs.

1.4.4. Kapcsolattartó, illetve törvényes képviselő

Az Felhasználó jogosult kapcsolattartó, illetve törvényes képviselő útján is eljárni. Személyes ügyfélszolgálat során a kapcsolattartó jár el, a meghatalmazáson kívül a személyazonosításra alkalmas igazolványok bemutatása is szükséges.

II. ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁS

- 2.1. A Felhasználók fogadására kialakított ügyfélszolgálati helyiség, valamint a telefonos ügyfélszolgálat az Aidaco Kft. székhelyén került kialakításra. Az Aidaco Kft. elektronikus levelező rendszerei (e-mail, honlapról kezdeményezett e-mail) időbeli korlátozás nélkül fogadják a Felhasználók megkereséseit.

Az ügyfélszolgálat fogadó helyisége az Aidaco Kft. egyik irodájában került kialakításra. Az ügyfélfogadó helyiségben elhelyezésre kerülnek az Aidaco Kft. tájékoztató anyagai.

- 2.2. **Az ügyfélszolgálat helye:** 1056 Budapest, Március 15. tér 1.
Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 25.
Honlap elérhetősége: www.aidaco.hu
Elektronikus levelezési cím: info@aidaco.hu
Telefonszám: +36 (20) 924-3226

- 2.3. **Személyes ügyfélfogadás ideje**
Ügyfélfogadás hétfőtől – péntekig 09:00 – 17:00

2.4. Telefonos ügyfélszolgálat

A telefonos ügyfélszolgálat hangrögzítéssel működő telefonszáma: +36-20-924-3226
A telefonos ügyfélfogadás ideje megegyezik a személyes ügyfélfogadás idejével.

III. ÁLTALÁNOS ALAPELVEK

- 3.1. Az Aidaco Kft. ügyintézőinek a feladata a beérkezett iratok és telefonos és személyes megkeresések szakszerű kezelése.
- 3.2. Az Aidaco Kft. ügyintézőinek kötelessége szakszerűen és udvariasan, valamint a mindenkor hatályos jogszabályi előírások betartásával eljárni az ügyfélfogadás során. Az ügyintézőknek rendelkezniük kell a tevékenység végzéséhez szükséges képességekkel, kommunikációs készséggel és empátiával.
- 3.3. Amennyiben a Felhasználó az eljárás során panaszt nyújt be, akkor a panaszt az Aidaco Kft. köteles a jogszabályoknak megfelelően kivizsgálni.
A Felhasználó panaszainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat az Aidaco Kft. és a Telenor Zrt. mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.
- 3.4. Az ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetések során figyelemmel kell lenni az Aidaco Kft. jó hírnevére, ezért a Felhasználó általánosságban nem elfogadható stílusú válaszába – így különösen a szidalmazás – esetén a beszélgetés azonnal megszakítható, akár telefonon, akár személyesen történik.

AIDACO KFT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

IV. A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE

- 4.1. A telefonbeszélgetéseket az Aidaco Kft. – minőségbiztosítási okokból és jogszabályi előírások miatt – rögzíti. A hangfelvételt az Aidaco Kft. a rendelkezéseinek megfelelően kezeli, melynek részletes szabályait az Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza.

A telefonos beszélgetés eredményét az ügyintézőnek a CRM rendszerben is minden esetben rögzíti.

4.2. Bejelentkezés

Bejövő telefonhívás esetén a telefonálót az Aidaco Kft. hívásfogadó automatája tájékoztatja arról, hogy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül. Amennyiben az Aidaco Kft. ügyintézője kezdeményezi a hívást, abban az esetben az ügyintéző feladata a rögzítés tényéről a hívott felet tájékoztatni. A tájékoztatást követően a telefonbeszélgetés lefolytatása a hangfelvétel elfogadásának minősül. Amennyiben a rögzítéshez a másik fél nem járul hozzá, úgy fel kell hívni a másik fél figyelmét a személyes ügyfélszolgálatl történő kapcsolatfelvétel lehetőségére és a telefonhívást meg kell szakítani.

Az ügyintéző a kapcsolat után köszöntést és nevét tartalmazó bemutatkozást követően megtudakolja a telefonhívás célját.

Kimenő hívást, visszahívást Az Aidaco Kft. nevében eljáró ügyintézője a kapcsolat-létesítéskor minden alkalommal azonosítja magát, a céget, amelynek a nevében és képviselőként eljár, a Felhasználót és tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

4.3. A Felhasználó azonosítása

Az azonosításhoz minimálisan **három személyes adat** megadása szükséges az alábbiak közül: Természetes személy esetén

- családi és utónév
- születési hely és idő
- anyja neve
- lakcím
- szerződésszám és/vagy ügyszám

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén

- cégnév
- székhely
- cégjegyzékszám
- képviselőként eljáró személy neve és beosztása
- szerződésszám és/vagy ügyszám

Az azonosítás az adatok Felhasználó általi bemondásával és az ügyintéző egyezőségre vonatkozó megállapításával történik.

Sikertelen azonosítás vagy a CRM rendszerben nyilvántartott meghatalmazás hiányában a telefonáló figyelmét fel kell hívni arra, hogy kizárólag a szerződőnek, illetve meghatalmazással a kapcsolattartónak van lehetőség információit szolgáltatni. Azonosítás hiányában a telefonos ügyintézés során kizárólag nyilvános vagy közérdekű adatra, illetve általános ügyviteli tájékoztatásra terjedhet ki.

Sikeres azonosítást követően a telefonáló szerződésben betöltött szerepének tisztázása történik meg:

- a Felhasználó teljeskörű tájékoztatásra jogosult, önállóan nyilatkozatokat tehet a szerződéssel kapcsolatban
- a **Kapcsolattartó** – tekintettel arra, hogy a Felhasználó nevében és helyett jár el – teljeskörű tájékoztatásra jogosult, önállóan nyilatkozatokat tehet a szerződéssel kapcsolatban

AIDACO KFT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

Sikeres azonosítást követően az alábbi lépések következhetnek:

4.4. Szerződéssel kapcsolatos információ

A Felhasználó kérésére információt kaphat az igényelhető kedvezményes tarifáiról és kiegészítő szolgáltatásairól, valamint a díjszabásban nem nevesített szolgáltatások díjairól és a megrendelés menetéről.

4.5. Fizetéssel kapcsolatos információ

A Felhasználó a számla rendezésének érdekében tájékoztatást kap a fizetési lehetőségeiről.

4.6. Adategyeztetés, módosítási kérelmek

Az ügyfélszolgálat hatáskörében tartozik a megváltozott adatok módosítása, azt az ügyintéző a beszélgetés során rögzíti a CRM rendszerben. Egyéb adatok változásának – pl. névváltozás, cím – telefonon történő bejelentése esetén a Felhasználó figyelmét fel kell hívni arra, hogy írásban is meg kell erősítenie a telefonon elmondottakat.

Azon módosítások esetében, melyek végrehajtásához további dokumentumok szükségesek – pl. a személyi adatokban (név, cím) bekövetkezett változás –, az ügyfelet az adatmódosítást alátámasztó dokumentum másolatú példányának beküldésére minden esetben fel kell hívni és tájékoztatni kell, hogy ezen esetekben módosítás az irat beérkezését követően történhet meg.

Az adatváltozás bejelentésére vonatkozó online nyomtatványok elérhetőek az Aidaco Kft. személyes ügyfélszolgálatán és honlapján is. (www.aidaco.hu)

4.7. Adósságkezeléssel összefüggő tájékoztatás

Az adós kérésére tájékoztatást kap az ügymenetről, és az aktuális jogi szakasz állásáról (FMH-s, a peres, illetve a végrehajtásos szakasz), a beérkezett/kiküldött dokumentumokról.

4.8. Panaszügyek kezelése

A Felhasználók panaszainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat az Aidaco Kft. mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.

4.9. Telefonhívások tárolása, visszakereshetősége

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az onnan indított kimenő hívásokat az Aidaco Kft. a jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolja. Az erre vonatkozó megőrzési időket az Aidaco Kft. mindenkor hatályos Adatkezelési tájékoztató tartalmazza (<https://www.aidaco.hu/adatvedelmi-tajekoztato/>)

A Felhasználó kérésére az Aidaco Kft. a hangfelvételt az arra szolgáló rendszerből előkeresi és biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását. A Felhasználó külön kérésére továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül a rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet. A hangfelvételt a Felhasználón kívül a jogszabály szerinti hatóságnak is ki kell adni. A jegyzőkönyv kiadható elektronikus adathordozón vagy írásban a felvétel szó szerinti leirataként.

A hívásokat a hívó neve, a szerződésszám és a telefonszám, illetve a beszélgetés pontos időpontjának megadásával lehetséges visszakeresni.

4.10. Minőségbiztosítás és kontrollpont

Az Aidaco Kft. minőségbiztosítási okokból a tárolt beszélgetéseket negyedévente szűrőpróbaszerűen ellenőrzi. A beszélgetéseket tároló informatikai rendszerből az Aidaco Kft. ügyfélszolgálat vezetője szűrőpróbaszerűen visszahallgatja, ellenőrzi és visszacsatolást ad a kollégáknak.

AIDACO KFT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

V. A SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE

- 5.1.** Az Felhasználóknak lehetőségük van személyes ügyintézésre is az Aidaco Kft. ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt az Aidaco Kft. biztosítja, hogy megfelelő számú, ügyintéző előzetes bejelentés nélkül álljon az Felhasználók rendelkezésére. Az Aidaco Kft. lehetőséget biztosít előzetes időpont egyeztetésre is, melyet a központi telefonszámon vagy email elérhetőségen keresztül lehet kezdeményezni.

A személyes ügyfélszolgálaton alkalmazott ügyfélszolgálati teendők alapvetően megegyeznek a telefonos ügyfélszolgálaton alkalmazottakkal.

A személyes ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetés eredményét az ügyintéző a CRM rendszerben minden esetben rögzíti.

5.2.1. Azonosításra szolgáló okmányok

Természetes személy esetén

- magyar állampolgár személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,
- külföldi természetes személy útlevéle vagy személyi azonosító igazolványa, feltéve hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít vagy tartózkodási jogot igazoló okmánya vagy tartózkodásra jogosító okmánya,

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén

- a nevében vagy megbízása alapján eljárni jogosult személy *előző* pontban megjelölt okiratának bemutatásán túl 30 napnál nem régebbi cégkivonatát,
- egyéni vállalkozó esetében azt, hogy az egyéni vállalkozói igazolvány kiadása vagy a nyilvántartásba vételről szóló igazolás kiállítása megtörtént,
- külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a saját országának joga szerinti bejegyzése vagy nyilvántartásba vétele megtörtént.

A személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében az ügyintéző köteles ellenőrizni a bemutatott azonosságot igazoló okirat érvényességét is.

5.3. Adategyeztetés, kapcsolódó dokumentumok átadása

A személyes ügyintézés során lehetősége van a Felhasználóknak vagy a Kapcsolattartóknak bejelenteni az adataiban történt változásokat. Azon módosítások esetében, melyek végrehajtásához további dokumentumok szükségesek – pl. a személyi adatokban (név, cím) bekövetkezett változás –, a Felhasználót az adatmódosítást alátámasztó dokumentum másolati példányának bemutatására fel kell hívni.

A bejelentett adatváltozást az ügyintéző köteles rögzíteni az Aidaco Kft. CRM rendszerében.

5.4. Általános ügyintézés

Minden olyan dokumentum elkészítését, kiadását, átvételét, amelyet a telefonos ügyfélszolgálaton történt előzetes egyeztetés előzött meg, vagy telefonon keresztül nem megoldható kérelmek, panaszok intézését a személyes ügyfélszolgálat végzi.

A személyes ügyfélszolgálaton lehetőség van a számlák vagy esetleges tartozások készpénzben történő rendezésére is.

5.5. Iratbetekintés

A Felhasználó ez irányú kérelme esetén biztosítani kell az iratbetekintést, azonban az iratok másolata csak átvételi elismervény aláírása után adható ki. Iratbetekintésre a személyes ügyfélfogadást megelőzően legalább 5 munkanappal – előzetes telefonos egyeztetés után kerülhet sor.

AIDACO KFT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

5.6. Dokumentumok átvétele

A személyes ügyintézés során a Felhasználónak vagy a Kapcsolattartónak lehetősége van dokumentumokat átadni, melyek lehetnek szerződések, nyilatkozatok, kérelmek, igazolások, ajánlatok, stb.

Az Ügyfél által átadott dokumentumokat az ügyintéző köteles rögzíteni az Aidaco Kft. CRM rendszerében.

5.7. Dokumentumok kiadása

A személyes ügyintézés során a Felhasználónak vagy a Kapcsolattartónak lehetősége van a szerződéshez kapcsolódó dokumentumok másolati példányának vagy kérelmekre adott válasznyilatkozatoknak, ajánlatoknak az igénylésére.

Dokumentumok kiadására – a személyes ügyfélfogadást megelőzően legalább 3 munkanappal – előzetes telefonos egyeztetés után kerülhet sor.

5.8. Időpont foglalás

A személyes ügyintézés megkönnyítése érdekében a Felhasználónak lehetősége van időpontot foglalni.

VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 6.2. Az Aidaco Kft. biztosítja, hogy a Szabályzat valamennyi érintett munkatársa számára elérhető legyen, egyben megköveteli a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a jelen Szabályzat betartását.

Aidaco Szolgáltató Kft.