

## Panaszkezelésről szóló rövid tájékoztató

Hatályos: 2024. október 1.

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk, a TE.I.B. Kft. nevében szeretnénk megköszönni, hogy ügyfelükként megtisztelt minket bizalmával. Fontosnak tartjuk, hogy szolgáltatásainkat ügyfeleink megalégedésére fejlesszük, hosszú távú együttműködésben reménykedve. Együttműködésünk fontos pontját jelentik számunkra az Ön észrevételei, kifogásai, panaszai, hiszen ezek segítségével tovább tudjuk javítani szolgáltatásaink minőségét. Panaszkezelési szabályzatunk és jelen rövid tájékoztató segít Önnek eligazodni a lehetőségek között, amennyiben minden igyekezetünk ellenére szolgáltatásainkkal kapcsolatosan panaszt kíván tenni.

Esetleges panaszát az alábbi módokon jelentheti be:

### 1. Szóbeli panasz:

a) személyesen a 1224 Budapest, Szilvafa utca 27. alatti irodánkban (nyitvatartási idő: hétfőtől – péntekig 8 - 16 óra között). Kérjük, annak érdekében, hogy panaszával kiemelten tudjuk foglalkozni, előzetesen szíveskedjen telefonon időpontot foglalni!

b) telefonon a 06-21/333-2954 panaszvonalunkon (hívásfogadási idő: minden munkanapon 8-16 óra között, illetve hétfőnként 8 és 20 óra között)

### 2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton az alábbi címre: 1171 Budapest, Lövész utca 24.;

c) telefaxon az alábbi számra: 3617002936;

d) elektronikus levélben, az alábbi email címre: [info@teib.hu](mailto:info@teib.hu)

A panaszkezeléshez fűződően az alábbiakra is felhívjuk szíves figyelmét:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a – fogyasztónak minősülő - ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

b) Pénzügyi Békéltető Testület

c) bíróság

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

Tájékoztatni kívánjuk, hogy a panaszokról társaságunk nyilvántartást vezet, a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrizzük.

Részletes panaszkezelési szabályzatunkat az irodánkban, valamint a honlapunkon ([www.teib.hu](http://www.teib.hu)) érhető el.