

## **A KITE Mezőgazdasági Szolgáltató és Kereskedelmi Zrt.**

### **Panaszkezelési politikája**

A KITE Zrt. elkötelezett abban, hogy az Ügyfeivel szemben korrekt és a hosszú távú, kölcsönös előnyökön nyugvó, stabil partnerkapcsolaton alapuló felelős szolgáltatói szemlélettel viszonyuljon. Ehhez elengedhetetlen, hogy ez a szemlélet a cég vezetőitől kezdve a központi feladatokat ellátó, háttérfolyamatokat működtető kollégákon keresztül a közvetlen ügyfél-kapcsolatot folytató munkatársakig bezárólag a vállalati kultúra szerves részévé váljon. A munkánk során minden törekvésünkkel azon vagyunk, hogy az ügyfélkapcsolatainkban ne alakuljanak ki panaszt kiváltó helyzetek.

Ügyfeink panaszainak kezelése során is a gyorsaság, a pontosság, a prudencia és a felelős szolgáltatói magatartás vezérel minket. Ezen elvek mentén alakítottuk ki panaszkezelési alapelveinket, amelyeknek betartása minden munkatársunk számára kötelező érvényű.

#### **Panaszkezelési alapelveink**

1. Társaságunk Ügyfelei panaszának megoldását minden munkatárs a legjobb szakmai tudása szerint, pontos információkkal és teljes elkötelezettséggel segíti.
2. Az Ügyfél részére minden lehetséges csatornán (személyes, telefon, fax, email, levél) biztosítjuk a panasztétel lehetőségét.
3. Társaságunk Panaszkezelési szabályzatával minden munkatársunk tisztában van, kérdés esetén az Ügyfeinket tájékoztatni tudjuk. A Panaszkezelési szabályzatunk elérhető a honlapunkon.
4. Az ügyfélpanaszokat fogyasztóbarát módon bíráljuk el, a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számítunk fel. Panaszkezelési szabályzatunkat minden alközponti irodában kifüggesztjük.
5. Az Ügyfél panaszát minden munkatársunk figyelmesen meghallgatja, az Ügyfél kérése esetén rögzíti és intézkedik annak megoldásról.
6. Amennyiben a panasz információnyújtással, azonnali intézkedéssel nem megoldható, a panaszt haladéktalanul továbbítjuk a Fogyasztóvédelmi referenshez.
7. A panaszügyek kivizsgálásában nem vehet részt az a munkatárs, akitől az ügy elfogulatlan intézése – bármely okból – nem várható el.
8. Társaságunk minőségi ügyfélszolgálatának, magas ügyfél-elégedettsége érdekében a Fogyasztóvédelmi referens együttműködik minden területtel, minden vezetővel. Ügyenként folyamatosan, és negyedéves jelentéseiben rendszeresen jelzi részükre a felmerült, észlelt problémákat, a panaszügyekben felmerült hiányosságokat, hibákat.
9. A panaszügyekből tanulunk, és azokat folyamataink, működésünk jobbítására használjuk fel.