

Panaszkezelés a Társaságnál

1./ A szabályzat célja

A Társaság köteles az Ügyfél szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltatás nyújtással, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, ill. azt követően a szerződéses jogviszony rendezésével kapcsolatos tevékenységével összefüggő kifogását (továbbiakban: panasz) teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.

Az előző pont alkalmazásában Ügyfélnek tekintendő az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, más szervezet vagy hatóság (illetve ezek meghatalmazottja) is, aki a nélkül kerül a pénzügyi vállalkozással kapcsolatba, hogy a pénzügyi vállalkozással pénzügyi, kiegészítő pénzügyi, befektetési szolgáltatás, és kiegészítő szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződést kötött volna.

2./ A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Az ügyfelek adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Ügyfél panaszt tehet személyesen szóban vagy írásban.

a./ Szóbeli panasz:

- személyesen:
 - a Társaság székhelyén (3527 Miskolc, Bajcsy-Zs. u. 17.) az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben annak nyitvatartási idejében
 - ennek hiányában minden munkanap 8 órától 16 óráig
- telefonon:
 - a 46/503-600 telefonszámon, hívásfogadási idő (munkanap 8-16 óra) – legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig

b./ Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján;
- postai úton (levelezési cím megjelölése);
- telefaxon (telefaxszám megjelölése);
- elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Ügyfél megbízásából eljáró jogi képviselő köteles az Ügyfél által adott meghatalmazás eredeti példányát is csatolni.

4./ A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számolhat fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4.1./ Szóbeli panasz

A személyesen vagy telefonon keresztül tett szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnali intézkedéssel orvosolja. Amennyiben az Ügyfél az azonnali intézkedéssel nem ért egyet vagy azonnali intézkedés nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát a Társaság az Ügyfélnek átadja. A jegyzőkönyv alapján a Társaság a továbbiakban jelen Üzletszabályzat írásbeli panaszra vonatkozó szabályai szerint jár el.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, mely hangfelvételt a Társaság 1 évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, illetve térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hiteles jegyzőkönyvet.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi a közlést követő 30 naptári napon belül.

A jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

a./ az ügyfél neve,

b./ az ügyfél lakcíme, székhelye, ill. amennyiben szükséges, levelezési címe,

c./ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

d./ az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,

e./ a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,

f./ az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

g./ amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,

h./ a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

i./ a panasszal érintett Társaság neve

4.2./ Írásbeli panasz

A Társaság az Ügyfél írásbeli panaszát kivizsgálja, a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit rövid, közérthető indoklás mellett az írásbeli panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél által megadott címre. Az Ügyfél ugyanazon tárgyban küldött ismételt panaszára a Társaság nem köteles válaszolni.

A társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazzon. A társaság a honlapján elérhetővé teszi ezen formanyomtatványt.

Az Ügyfél, amennyiben a Társaságnak benyújtott panasz kivizsgálásának eredményével nem ért egyet, jogosult egyéb jogorvoslati fórumok igénybevételére. Panaszát, illetve jogorvoslati igényét – annak tárgya, ill. az itt felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi szervekhez nyújthatja be:

- a. Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén);

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +361-489-9700

E-mail: pbt@mnb.hu

- b. Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.:777

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39

Telefon: 06-40-203-776

Igényt polgári úton is érvényesítheti.

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

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót a Társaság tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

5./ Panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a. Sorszám
- b. Panaszt előterjesztő fogyasztó neve
- c. Követelés azonosító száma
- d. Panasz benyújtásának időpontját (érkeztetés dátuma)
- e. Panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- f. Részletes elszámolást kért (igen/nem)
- g. Panasz megalapozott (igen/nem)
- h. Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- i. Intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- j. Panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 3 évig megőrzi