

SIGNUM CREDIT FAKTOR ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Verziószáma:	Készítette:	Jóváhagyó határozat száma:	Készült:
V2	dr. Hutter Brigitta	Igazgatóság 2/2023. számú határozata	2023.06.15.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A szabályzat célja, hatálya

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) egységes szerkezetben szabályozza a SIGNUM CREDIT FAKTOR Zrt. (székhelye: 1062 Budapest, Andrásy út 107. I/5.) (a továbbiakban: **Társaság**) ügyfele által a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogásának teljes körű kivizsgálása és megválaszolása során követendő eljárást.

A Szabályzat kiterjed minden olyan panasz, bejelentés vagy javaslat Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, amely a Társaság magatartása, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik

A Társaság fogadja, nyilvántartásba veszi, teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság általi teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (továbbiakban: panasz).

Vonatkozó jogszabályok:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.) 288. §;
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról;
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (a továbbiakban: MNB rendelet)

I.2. A fogalom-meghatározások

I.2.1. A panasz

Az ügyfélnek a-Társaság – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogása.

Az ügyfél általában üzleti kapcsolatban (szerződéses kapcsolatban) áll a Társasággal, azonban ügyfélnek tekintendő az a személy is, aki a Társasággal üzleti kapcsolatban nem áll, de panasszal élt (például a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja).

Panasznak minősül a fentiek szerint különösen: a kölcsön, faktor- vagy egyéb szerződés megkötését megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő—, a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, igényel.

1.2.2. A ügyfél, képviselő, meghatalmazott

-Az ügyfél (panaszos) az a természetes személy vagy jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki panaszt tesz. Ügyfél lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást kér, azzal kapcsolatos kifogást emel, illetve aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Képviselő vagy meghatalmazott: A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén az ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben, és a Hpt-ben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén a panaszhoz csatolni kell a meghatalmazott meghatalmazásának eredeti példányát. Ennek hiányában a meghatalmazott által benyújtott panasz kivizsgálását a Társaság a meghatalmazás kézhezvételéig nem kezdi meg.

1.2.3. Bejelentés, javaslat

Bejelentés minden olyan, az ügyfél részéről szóban, írásban vagy meghatalmazott útján tett közlés, amely a Társaság működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal. A kizárólag saját hatáskörben intézendő ügyfélbejelentésnek azon ügyfélbejelentések minősülnek, amelyek nem reklamációt, kifogást, hanem pl. információkérést, új jelszókérést tartalmaznak, így ezek nem tartoznak a Panaszkezelésnek megküldendő kategóriába.

Javaslat minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Társaság működésének javítását célozza.

1.2.4. Fogyasztó

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró személy.

1.2.5. Panaszkezelési megbízott:

A Társaság ügyvezetője által az ügyfelek részéről bejelentett panaszok átvételére, kezelésére és a válaszadásra, továbbá a panaszok nyilvántartására kijelölt munkatárs.

A panaszkezelési megbízott neve és elérhetőségei:

Név: dr Hutter Brigitta

Elérhetőség: Tel.: +36-1-700-1950.; email cím: info@signumcredit.hu levelezési cím: Signum Credit Zrt.
1062 Budapest, Andrásy út 107. 1. em. 5. ajtó

II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

II.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panasz

- a) személyesen a Társaság székhelyén, minden munkanapon 8⁰⁰ és 16⁰⁰ óra között;
- b) telefonon a + 36 1 700-1950 telefonszámon, minden hét első munkanapján 8⁰⁰ és 20⁰⁰ óra között, a hét további minden - munkanapján pedig 8⁰⁰ és 16⁰⁰ óra között nyújtható be.

A szóbeli panasz felvételére elsődlegesen az ügyvezető által kijelölt panaszkezelési megbízott köteles. A panaszkezelési megbízott akadályoztatása esetén a panaszt a Társaság bármelyik munkatársa jogosult és köteles felvenni és azt a panaszkezelési megbízottnak továbbítani. A szóbeli panaszt a panaszkezelési megbízott - akadályoztatása esetén a panaszt a Társaság bármelyik munkatársa - az alábbiak szerint kezeli.

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, úgy, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén – a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó, a panasz közlését követő 30 napon belül megküldött válasszal együtt – az ügyfélnek megküldi, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét, hogy beszélgetésről hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Társaság 5 évig megőrzi.

Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételt vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg.

II.2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasz

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

- b) postai úton, Társaság székhelyére címezve,
- c) elektronikus levélben, az info @signumcredit.hu elektronikus levélcímre nyújtható be.

A Társaság az elektronikus úton benyújtott írásbeli panaszt – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

Írásban érkezett panaszt a Társaság az általános iktatási rend szerint iktatja, majd ezt követően haladéktalanul átadja azt a panaszkezelési megbízottnak.

Az írásbeli panaszt a panaszkezelési megbízott - akadályoztatása esetén a panaszt a Társaság bármelyik munkatársa - az alábbiak szerint kezeli.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

II.3. A panasz kivizsgálása

II.3.1 A Társaság általános kötelezettségei

A Társasághoz beérkezett panaszkezelését a panaszkezelési megbízott végzi. A panaszkezelési megbízott akadályoztatása esetén a panaszt az ügyvezető által kijelölt helyettesítésre jogosult személy végzi.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be, a Társaság nem alkalmaz kötelező formanyomtatványt. A panasz minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle az ügyfél személye, az ügyfél elérhetősége, az ügyfél kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem Szabályzatban meghatározott címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság nem a panaszkezelési megbízottnak adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezelési megbízott részére, ahol azt a panaszkezelési megbízott nyilvántartásba veszik.

A Társaság székhelyén személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt továbbiakban kezelő panaszkezelési megbízott elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelési megbízottnál terjeszti elő, a Társaság köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt továbbiakban kezelő panaszkezelési megbízott elérhetőségéről.

A Társaság a panaszra adott, indokolással ellátott választ a fenti esetekben is a közlést követő 30 napon belül köteles az ügyfél részére megküldeni.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja az ügyféllel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, ennek érdekében a Társaság az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empátikus szolgáltatói magatartásra törekszik a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.
- c) A Társaság – a fenti a) vagy b) lehetőség közül – a választ a panasz előterjesztésére igénybevetett csatornán küldi meg, figyelemmel arra, hogy a Társaság biztosítja a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 5. § (8) bekezdésében foglaltak teljesülését és a titokvédelmi szabályok által védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét.

Amennyiben az ügyfél rendelkezésétől eltérő csatornán küldi meg a panaszt a Társaság, úgy a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indoklás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A Társaság választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén az előző bekezdésben foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti. A panaszra adott, papír alapú a válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételt megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján.

II.3.2. Jogorvoslati tájékoztatással összefüggő szabályok:

A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügy fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc (30) napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- a.) Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefonos elérhetőség: +36 1 489-9700 vagy +36-80-203-776, elektronikus elérhetőség: pbt@mn.hu, levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.:172.
- b.) MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén): 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.hu)
- c.) bíróság.

A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testületnél írásban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti. A Társaság a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet külön is tájékoztatja.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja továbbá arról, hogy a panasz szerinte

- a.) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére és/vagy
- b.) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság szerint a panasz az a) és b) bekezdését is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része vonatkozik az a) és b) bekezdés körébe.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához köztett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmenetesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén, a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét. Tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Társasági telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet (telefonszám: +36 1 700 1950; elektronikus levelezés cím: info@signumcredit.hu). Elutasító válasz esetén a Társaság tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot és arról, hogy alávetési nyilatkozat hiányában a Pénzügyi Békéltető Testület mely összeghatárig hozhat kötelezést tartalmazó határozatot.

A tájékoztatás tartalmazza a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is. (telefonszám: +36-1-700-1950, telefax: +36 1 700 1959; e-mail: info@signumcredit.hu. postai cím: SIGNUM CREDIT FAKTOR ZRT.; Panaszkezelési megbízott; dr. Hutter Brigitta Budapest, 1062 Budapest, Andrássy út 107. 1. em. 5. ajtó.....)

A Társaság ezen pontban meghatározott jogorvoslati tájékoztatását a figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot. A Rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani. A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatókra is – így a Társaságra is – amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

A felhasználói útmutató elérhető az online vitarendezési platform honlapján:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

A fentiekben megjelölteken túl fogyasztóvédelmi ügyekben az ügyfél jogosult a Társaság belső fogyasztóvédelmi felelősét is megkeresni akinek elérhetőségei a következők: Név: dr. Hutter Brigitta Elérhetőség: tel: +36 1 700 1950, fax: +36 1 700 1959 email cím: info@signumcredit.hu;
levelezési cím: Signum Credit Zrt. 1062 Budapest, Andrássy út 107. 1. em. 5. ajtó

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

III. 1. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint, személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

III. 2. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,

- c) székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A Panaszkezelés az ügyfelek panaszairól minden naptári év elejétől újra indított, folyamatos sorszámmal ellátott nyilvántartást vezet a jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései szerint. A panaszkezelési megbízott iktatott panaszokként mappát/dossziét nyit, melybe a panaszbejelentést, a vizsgálattal kapcsolatos dokumentumokat, és a válaszlevél másolatát helyezi el. A Társaság a panaszt, az arra adott választ és az eljárás során keletkezett dokumentumokat 5 évig őrzi meg a jelen panaszkezelési szabályzat rendelkezései szerint.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 évig megőrzi és az MNB felhívására bemutatja.

A Társaság a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

ZÁRADÉK

Jelen Szabályzat a Magyar Nemzeti Bank által kiadott alapítási engedélyt követően, a Társaság cégbejegyzésének napján lép hatályba; rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni. Jelen Szabályzatot jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kell közzétenni.