

Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.

1016 Budapest, Naphegy utca 19.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Érvényes 2014.08.01-től

Jóváhagyta:

Igazgatóság elnöke

TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA	3
2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA, KÖZZÉTÉTELE	3
3. JOGSZABÁLYOK	3
4. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	3
4.1 SZÓBELI PANASZ:	3
4.2 ÍRÁSBELI PANASZ	3
4.3 A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	4
4.3.1. <i>Szóbeli panasz kivizsgálása</i>	4
4.3.2. <i>Írásbeli panasz kivizsgálása</i>	4
4.3.3. <i>Adategyeztetések</i>	5
4.4. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	5
4.5 A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	5
4.6 PANASZFELELŐS	6

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a Társaságnál egységes szerkezetben, általánosan, az előírásoknak megfelelően szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kezelését.

A panaszkezelési szabályzat a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCIII-VII. tv., valamint az MNB elnökének 28/2014.(VII.23.) rendelete alapján készült.

2. A szabályzat hatálya, közzététele

A szabályzat hatálya kiterjed minden panasz Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására. A jelen szabályzat utasításait kell alkalmazni a MNB által - érdemi elintézésre - a Társasághoz továbbított ügyfélpanaszokra is. Az utasítás hatálya a Társaság valamennyi ügyfelére, vezetőjére, munkavállalójára kiterjed.

A jelen Panaszkezelési Szabályzatot figyelemfelhívásra alkalmas, jól látható módon az ügyfelek fogadására alkalmas helyiségében nyilvánosan közzé teszi.

3. Jogszabályok

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCIII-VII. Törvény,
- Az MNB elnökének 28/2014.(VII.23.) rendelete,

4. A panasz bejelentésének módjai

4.1 Szóbeli panasz:

A panasz bejelentése történhet:

a.) Személyesen:

a.b.) 1016 Budapest, Naphegy u. 19. sz. alatt vagy 1124 Budapest, Németvölgyi út 97. sz. alatt munkaidőben 9-17 óra között, előre egyeztetett helyen és időpontban

b.) Telefonon: +36 1/225-3234 munkaidőben 9-17 óra között, hétfőn 20 óráig

4.2 Írásbeli panasz

Az írásbeli panasz történhet:

- személyesen vagy más által átadott irat útján a társaság fenti címén munkaidőben 9-17 óra között
- postai úton **Székhely: 1016 Budapest, Naphegy u. 19. II. em. 8/A.**
- telefaxon **Telefax: +36 1/225-3233**
- elektronikus levélben **E-mail: iroda@pannon2005.hu**

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

4.3 A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4.3.1. Szóbeli panasz kivizsgálása

4.3.1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. 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 adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

4.3.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy ha panaszáról hangfelvétel készül.

4.3.1.3. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

4.3.1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4.3.1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

4.3.1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

4.3.1.7. 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) 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 ügyfélszáma;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, -telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

4.3.2. Írásbeli panasz kivizsgálása

4.3.2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

4.3.3. Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

4.3.3.1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződés száma, ügyfél száma;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- 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.

4.4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-4899-100, e-mail: pbt@mnb.hu);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Levélcím:	1534 Budapest BKKP Postafiók: 777
Telefon:	06-40-203-776
Ügyfélszolgálat címe:	1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
	Személyes ügyfélfogadás:
	Hétfő: 8 - 18
	Kedd: 8 - 17
	Szerda: 10 - 17
	Csütörtök: 8 - 17
	Péntek: 8 - 15

c) bíróság.

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

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

4.5 A panasz nyilvántartása

4.5.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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.

4.5.2. A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

4.6 Panaszfelelős

A Társaságnál panaszfelelős tevékenykedik, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

Panaszfelelős fogalma: akit a társaság a panaszok kezelésével, a panaszkezelési eljárások megfelelő lefolytatásával bíz meg.

2014. augusztus 1.