



Az AXON Pénzügyi és Lízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos

2022. 02.01.

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	4
<i>1.1. A Szabályzat célja</i>	4
<i>1.2. A Szabályzat hatálya</i>	4
<i>1.3. Jogszabályi háttér</i>	4
<i>1.4. Fogalmak</i>	4
2. Meghatalmazott és a Meghatalmazás	5
3. A panaszügyintézkést ellátó szakmai terület	5
4. A panaszbejelentés módja	5
5. Az ügyfélpanaszok kezelésében részt vevők feladatai és felelőségük	6
6. Az ügyfélpanaszok kezelésének alapelvei	6
8. A panaszkezelési folyamat minőségének biztosítása	11
9. A magas kockázatú panaszok kezelése	11
10. Panaszok nyilvántartása	12
11. Panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat	12
12. Jelentési kötelezettségek, folyamatok elemzése	14

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. A Szabályzat célja

A jelen Szabályzat készítésének célja, hogy a vonatkozó jogszabályi előírásokra alapozva biztosítsa az **AXON Pénzügyi és Lízing Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz** (a továbbiakban: „Társaság”) benyújtott panaszok, hatékony és azonnali kezelését, valamint a lehető legrövidebb időn belüli megoldását, továbbá minden ügyfélre egyformán érvényes, egységes elvek és eljárási rend szerint történő rögzítését, nyilvántartását, vizsgálatát és megoldását.

A Szabályzat létrehozásának célja továbbá, hogy biztosítsa a Társaság ügyfelei részére panaszaik megtételének lehetőségét, valamint, hogy meghatározza a Társaság szervezetén belül a panaszbejelentések kezelésének rendjét az Ügyfelek panaszainak jogszerű kezelése érdekében.

1.2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzatban foglalt rendelkezések kötelezőek a Társaság Megfelelési vezetője (CPO) számára és hatálya kiterjed a Társasághoz beérkező valamennyi panaszra.

1.3. Jogszabályi háttér

2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (továbbiakban: „Hpt.”)

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban „Info tv.”)

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (továbbiakban: „Ptk.”)

A Magyar Nemzeti Bank 66/2021. (XII.20.) számú rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.

A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

A Magyar Nemzeti Bank 10/2016. (X.24.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

1.4. Fogalmak

Panasz: Az ügyfél azon kifogása, amely a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.

Panaszos: Panaszos lehet az a természetes vagy jogi személy, aki a Társaság pénzügyi szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panaszos általában a Társaság ügyfele, azonban panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A panasz telefonon, email-ben, személyesen vagy igazolt képviselő útján is benyújtható. A képviselő útján benyújtott panasz esetében a Társaság köteles vizsgálni a képviselő e jogosultságát. Meghatalmazott esetében a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a meghatalmazás egy eredeti példányát a Társaságnak benyújtani. A képviseleti jog igazolásának hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Fogyasztó: A Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

Ügyfél: Panaszos és Fogyasztó együttvéve.

Nem minősül panasznak:

- az ügyfél általános tájékoztatási állásfoglalási igénye,
- a méltányossági kérelem,
- egyéb kérelem, javaslat, tanács, információkérés.

Jogos ügyfélpanasz: Amennyiben a Társaság nem a jogszabályoknak, illetve az egyes szerződésekből foglaltaknak megfelelően járt el. A Társaság részéről panaszra okot adó körülménynek számít minden olyan intézkedés vagy mulasztás, amely nem felel meg a jogszabályokban, az egyes szerződésekből meghatározott mennyiségi, minőségi, határidőbeli vagy egyéb követelményeknek.

A panasz intézés teljes tartalma: Az ügyintézés teljes időtartama az az időszak, ami a panasz beérkezésétől a válasz adásáig eltelik.

Jelentős panasz: potenciális bűncselekményre utal, beleértve a csalást, az adócsalást, a pénzmosást, vagy a terrorizmus finanszírozását, az alkalmazottak helytelen viselkedését jelzi, összefügg a potenciális reputációs kockázattal, valószínűsíti a médianyilvánosságot, 5000 EUR küszöbérték feletti veszteséghez vezethet.

2. Meghatalmazott és a Meghatalmazás

Az Ügyfél a panaszt nem kizárólag személyesen, hanem képviselő útján is előterjesztheti. A képviseleti jog jogszabályon, bírósági vagy hatósági határozaton, létesítő okiraton vagy meghatalmazáson alapulhat. A képviseleti jogot, a képviselő személyét és a képviseleti jog tartalmát a panasz benyújtásával egyidejűleg írásban igazolni kell, és azt a Társaság köteles ellenőrizni.

3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület

A Társaságon belül a panaszok érkeztetését, rögzítését, illetve lehetőség esetén azonnali ügyintézését az ügyfélszolgálati referens munkatársak végzik. A panaszok teljes körű kivizsgálása, valamint a válaszlevelek elkészítése, megküldése az Ügyfél részére a Vezérigazgató feladata. A Társaság panaszkezelési tevékenységének a felügyelete és ellenőrzése a Társaság Megfelelési vezetőjének (CPO) feladata.

4. A panaszbejelentés módja

Az Ügyfelek a Társaság termékeivel, szolgáltatásaival, a Társaság eljárásával, az ügyfélszolgálati referensek, az értékesítő munkatársak magatartásával és bármely a Társaság tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos észrevételeiket, panaszukat a következők szerint nyújthatják be:

Személyesen, a Társaság által működtetett irodahelyiség (1026 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 47.

),amelynek elérhetőségeiről (www.axonleasing.hu/kapcsolat) honlapon találhatóak információk.

Telefonon hívásfogadási időben ügyfélszolgálatunknál a + 36 56 952-587 telefonszámon, minden munkanapon 09.00 órától 16.30 óráig.

Írásbeli panaszok az alábbi módokon nyújthatók be:

személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján a Társaság által működtetett (1068 Budapest, Benczúr utca 7. 2/8.) irodahelyiség, (elérhetőség a www.axonleasing.hu/kapcsolat honlapon);
postai úton a Társaság postacímére (1068 Budapest, Benczúr utca 7. 2/8.) megküldve;
elektronikus módon, a Társaság által működtetett honlapon keresztül az ügyfél saját profiljába belépve és a panasz menüpont kiválasztását követően küldheti el észrevételeit; elektronikus levélben a (info@axonleasing.hu) e-mail címre megküldve.

Az ügyfél az írásbeli panaszt a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján (www.mnb.hu) közzétett formanyomtatványon is benyújthatja: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes>

A formanyomtatvány a Társaság honlapján (www.axonleasing.hu) is elérhető.

5. Az ügyfélpanaszok kezelésében részt vevők feladatai és felelőségük

A Társaság minden szervezeti egysége és munkatársa köteles a felelős panaszkezelő által hozzá továbbított részfeladatokat kivizsgálni és arról a megadott határidőn belül (ami nem lehet több, mint 3 munkanap, kivételesen bonyolult kivizsgálást igénylő esetekben 15 munkanap) írásos visszajelzést adni a felelős panaszkezelő felé. Amennyiben a felelős panaszkezelő nem ad meg a részfeladatra válaszadási határidőt, akkor a határidő alapértelmezés szerint **3 munkanap**.

A Társaság Fogyasztóvédelmi felelőse a rögzítéstől a megoldásig felelős a panaszok teljes körű kivizsgálásáért. Biztosítja a panaszok hatékony, jogszabályoknak megfelelő kezelésének menetét, ellenőrzi a belső információáramlást, továbbá a nyilvántartás adatszolgáltatás megfelelőségét, valamint a panaszkezelés során megismert rendszer vagy folyamat hiányosságok visszacsatolását a szervezet részére.

Az Ügyfélszolgálati referensek kapcsolatot tartanak közvetlenül vagy közvetetten az ügyféllel a panaszügy kezelése során és felelőséggel tartoznak a probléma megoldásáért, valamint az ügyfél részére történő válaszadásért.

A Társaság Compliance officere (CPO) a panaszkezelési tevékenység felett monitoring funkciót tölt be. Jelentős panasz esetén a Compliance terület/ a CPO bevonása szükséges.

6. Az ügyfélpanaszok kezelésének alapelvei

6.1. Általános elvek

A panasz rögzítésétől kezdődően, annak megnyugtató rendezéséig az ügyfelekkel, illetve a teljes panaszkezelési eljárás folyamán minden érintett szervezeti egységnek és valamennyi munkatársának együtt kell működni.

A panaszok kezelése magában foglalja a reklamációk kölcsönös érdekek figyelembe vételével történő gyors és hatékony rendezését, a panaszok okának kiderítését, valamint a feltárt hibák kijavítását is.

A panaszkezelés során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit figyelembe véve kell eljárni.

A panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítani kell a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségét, illetve könnyen elérhetőségét.

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, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

6.2. A panasz nyilvántartásba vétele

Valamennyi panaszt bejelentéskor rögzíteni kell a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában és meg kell küldeni a Társaság panaszkezelése részére. A szóbeli panasz befogadását írásban vagy emailben igazolni kell, kinyomtatott jegyzőkönyv átadásával vagy emailben történő megküldésével vagy az ügyfél által személyesen benyújtott levél érkeztetett másolatának átadásával. Az ügyfélnek adott válaszban, a panasz részletei, annak beazonosítása érdekében megjelenítésre kerülnek.

A panasz nyilvántartásba vételekor és kezelése során legalább az alábbi információkat kell rögzíteni:

- a panaszos azonosító és kapcsolattartási adatait (név, lakcím, levelezési cím),
- a panasz bejelentésének dátumát,
- a panasz részletes leírását és az ügyfél igényét,
- a panasz által érintett termék, szolgáltatás, folyamat, tevékenység részletes adatait,
- a panaszkezelési eljárás során végzett műveleteket, információkat, döntéseket, a megalapozottság igazoltságát, bevont személy(ek) nevét,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a panaszosnak küldött válasz adatait (dátum, teljes szöveg, ügyintéző neve).

6.3. Közvetlen panaszkezelés elve

Amennyiben azonnali kivizsgálásra lehetőség van, a helyben megoldható szóbeli panaszokat a bejelentés helyén, illetve a lehető legrövidebb időn belül rendezni kell.

6.4. Nyomonkövethetőség elve

A Társaság panaszkezelési nyilvántartásában a panasz megoldásához kapcsolódó valamennyi eseményt és kommunikációt rögzíteni kell. A panaszkezelő nyilvántartásban folyamatosan biztosítani kell, hogy abból megállapítható legyen, hogy az ügyfélreferens munkatársak közül ki a panaszos ügy koordinációjáért felelős munkatárs. Minden nyitott panasznak van felelőse és egy panasz megoldásáért egyszerre csak egy személy tartozik felelősséggel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság gondoskodik az ügyféllel folytatott telefonbeszélgetés hangfelvétellel történő rögzítéséről. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet 15 napon belül megküldi az ügyfél részére.

6.5. Átfutási idő betartásának elve

A Társasághoz írásban benyújtott panaszokra a Társaság 30 naptári napon belül válaszol az ügyfélnek. Ettől a rendelkezéstől abban az esetben lehet eltérni, ha a Felügyeleti szerv vagy panaszügyben illetékes állami szerv, hatóság másképpen rendelkezik, illetve bizonyos körülmények miatt 30 napon túlra húzódik a panasz kivizsgálása. Az utóbbi esetben a panasz benyújtásától számított 30 napon belül tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy ügyének kivizsgálása folyamatban van és mikorra várható a panaszának lezárása.

6.6. Visszacsatolás elve

Írásbeli (email) panasz: A Társaság az ügyfél írásbeli vagy email-ben továbbított panaszával kapcsolatban álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalja és a panaszosnak a panasz beérkezését követően a panasz típusától függően 15/30 munkanapon vagy **30 naptári napon belül** írásban megküldi.

Személyesen közölt szóbeli panasz: Amennyiben a panaszt az ügyfél személyesen jelenti be és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz, akkor a Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, illetve amennyiben az ügyfél nem veszi át személyesen a jegyzőkönyvet, akkor emailben is elküldi az ügyfél által regisztrált email címre.

Telefonon közölt szóbeli panasz: A telefonon történő panaszkezelés esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet készít és a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt a panasz közlésétől számított 30 napon belül megküldi levélben vagy emailben az ügyfél számára.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, levelezési címe (ha van);

- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, oka;
- a panasszal érintett szerződés száma;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- a Társaság neve és címe.

6.7. Ügyfélorientáltság elve

A panaszkezelés menetéről az ügyfelek közérthető, szakszerű és érdemi tájékoztatást kell, hogy kapjanak. A panaszkezelési eljárásra vonatkozóan a panaszos számára a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő világos és naprakész információt kell nyújtani.

6.8. A kompetencia elve

A panaszkezelési folyamatban részt vevő alkalmazottaknak rendelkezniük kell a megfelelő jártassággal és az ügyfelek gondos kezeléséhez szükséges szakértelemmel.

6.9. A feladatok elkülönítésének elve, összeférhetetlenség

A panaszokat olyan alkalmazottnak kell vizsgálnia, aki nem vett részt közvetlenül a panasz tárgyát képező ügyben.

A Társaság olyan alkalmazottja vagy vezetője, aki maga vagy valamely rokona által, közvetlenül vagy közvetetten érintett a panaszügyben vagy függetlensége megkérdőjelezhető, nem vehet részt a panasz kivizsgálásában és a döntéshozatalban. Amennyiben a munkatárs rokona a panaszos, akkor azt a munkatárs köteles jelezni a felettesének. Ha a munkatárs érintett a panaszügyben felettese köteles az ügy kivizsgálásából őt kizárni.

6.10. A bizalmas információk védelmének elve

Az ügyfelek részére nem adható ki üzleti titoknak, banktitoknak, illetve bizalmas információknak minősülő adat. Ilyenek azok az információk és adatok, amelyek üzleti érdekeket sértenének, a Társaság belső folyamataira, rendszeradataira, működési elvekre, az alkalmazottakra vagy más ügyfelekre vonatkoznak.

7. A panaszkezelés folyamata

A panaszkezelés során be kell tartani a következő eljárási alapelemeket időrendben és tartalmukat tekintve:

- panasz bejelentése,
- panaszbefogadás,
- panasz rendszerben történő rögzítése,
- kivizsgálás és
- válasz az ügyfélnek.

A panasz bejelentése az ügyfél részéről történhet személyesen, telefonon és írásban, közös szabály, hogy elsősorban a probléma megértésére kell törekedni, fel kell tártani, hogy mivel elégedetlen az ügyfél, javasolt az együttes problémamegoldásra való törekvés.

7.1. Személyesen tett panasz kezelésének rendje

A személyes reklamáció fogadása, panaszintézés folyamán az ügyféllel kapcsolatba kerülő munkatársnak azonnal reagálnia kell az ügyfél által mondottakra, kezelni kell az ügyfelet érő

környezeti hatásokat (belső rend, az ügyfelet fogadó munkatársak megjelenése, viselkedése, a várakoztatás ideje, stb.). Az ügyfél a Társaság által üzemeltetett irodahelyiségben (

1026 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 47.

.) is élhet panasztételi jogával. Ezekben az esetekben az ügyfélreferens lehetőleg azonnal megoldja az ügyfél panaszát és rögzíti a panasznyilvántartó rendszerbe. Amennyiben az ügyfélreferens a felmerült panaszt nem tudja helyben, azonnal megoldani, akkor rögzíti a panasznyilvántartó rendszerbe, majd a vizsgálat eredményéről az ügyfél írásban kerül tájékoztatásra. A panasz rögzítése előtt minden esetben azonosítani kell az ügyfelet személyes adatokkal és személyazonosító igazolvánnyal.

Panaszok kivizsgálása

A panasz meghallgatása, megértése: a panaszos ügyféllel folytatott tárgyalás során két dologra kell fokozottan figyelni. Először a reklamáló általános lelkiállapotának felismerésére, beazonosítására, másodsor, hogy a beszélgetés kreatív legyen, hatékony és eredményes megoldásra irányuljon. Miközben az ügyfél sorolja a panaszait, érdemes rövid lényegre törő, fontos adatokat rögzítő feljegyzést készítenie az ügyintézőnek.

Kiegészítő információk beszerzése: az ügyintéző folyamatosan tegyen fel tisztázó, a lényegre fókuszáló kérdéseket, minél részletesebben tudja meg, hogy mi a panasza az ügyfélnek. A végén foglalja össze az ügyfél által elmondottakat, erősítse meg az ügyféllel.

Döntés: az ügyintéző döntse el, hogy saját hatáskörében megtudja-e oldani a problémát vagy a megoldásba be kell vonnia a felettesét vagy más szakterületeket.

Intézkedés, értesítés: abban az esetben, ha a panaszt az ügyintéző saját hatáskörén belül azonnal el tudja intézni, akkor erről tájékoztassa az ügyfelet és az ügyfél jelenlétében intézze el. Amennyiben a panaszt nem lehet azonnal megoldani, akkor beszélje meg az ügyféllel, hogy milyen határidőre tudja a panaszt elintézni (maximum 30 nap) és egyeztessen a visszajelzés módjáról (telefonon, írásban vagy emailben). Amennyiben az ügyfél a személyesen tett panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges az ügyintézőnek rögzítenie kell a panaszt a rendszerben. Ezt követően a panaszról egy a Társaságnál rendszeresített formanyomtatványt (jegyzőkönyvet) kell kitöltenie az ügyintézőnek majd kinyomtatni két példányban és az ügyfélnek, valamint az ügyintézőnek alá kell azt írnia. A jegyzőkönyv egyik példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, míg a másik példányt be kell szkennelni a panaszkezelő rendszerbe, valamint a jegyzőkönyvet elektronikus formában el kell küldeni az ügyfél regisztrált email címére. A jegyzőkönyv Társaságnál maradó másodpéldányát az erre a célra rendszeresített panaszkezelési mappában kell archiválni, panasz sorszám szerint.

7.2. A telefonos panaszok elintézése

Egységes bejelentkezés a telefonban

A telefonhívás fogadása esetén udvariasan, napszaknak megfelelően kell köszönni, bemutatkozni és a segítséget fel kell ajánlani.

Az ügyfél beazonosítása

A panasz rendszerben történő rögzítése előtt minden esetben be kell azonosítani az ügyfelet azaz, el kell kérni az ügyfél nevét és ha rendelkezésére áll a szerződésének azonosítóját, valamint személyes adatait.

Kiegészítő információk beszerzése

Folyamatosan addig kérdezzen a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs, amíg érthetővé válik számára az ügyfél problémája, amelyhez a nyitott kérdések használata javasolt. Időnként ellenőrizni kell, hogy jól értette az elhangzottakat, próbálja meg összehangolni az ügyfél által elmondottakat. Az ügyfelekkel való beszélgetés során kerülni kell a szakszavak használatát, ha mégis szükséges, akkor a fogalmakat meg kell magyarázni.

Panaszkezelés

Abban az esetben, ha a panasz saját hatáskörben megoldható, akkor a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs regisztrálja a problémát a panaszkezelő rendszerben, megoldja a panaszt, majd az ügyet le is zárja.

Amennyiben saját hatáskörben nem tudja megoldani a problémát a telefonos ügyintéző, akkor be kell rögzítenie a panaszkezelő rendszerbe a problémát. Az ügyfelet tájékoztatni kell, hogy mennyi időt vesz igénybe a panaszának a kivizsgálása és azt is, hogy milyen formában fogja megkapni a kivizsgálás eredményét.

Abban az esetben, ha az ügyfél nem ért egyet a szóbeli panasz kezelésével, akkor a telefonos ügyintézőnek jegyzőkönyvet kell rögzítenie az esetről és azt meg kell küldeni az ügyfélnek írásban és emailben. A panasz részletes leírásánál szabatosan kell fogalmazni, valamint a panaszban említett valamennyi kifogást elkülönítetten kell rögzíteni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Társaság 5 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet.

7.3. Panaszos levelek (emailek) megválaszolása

Formai szempontból elvárás a válaszlevéllel kapcsolatban:

- áttekinthető legyen,
- az ügyfél nevére szóljon,
- helyesírási hibáktól mentesen kell megírni

Tartalmi szempontból az alábbiak az elvárások a válaszlevéllel kapcsolatban:

- egyedi,
- személyre szóló
- lényegretörő és
- szakszerű legyen.

A válaszleveleket a négy szem-elv alapján a Társaság Megfelelési vezetőjének kell aláírnia, akik felelősek a válaszlevél tartalmi és formai követelményeiért, így biztosítva a válaszok ellenőrzését. A válaszokat minden esetben csatolni kell a panaszkezelő rendszerbe.

7.4. A panaszos levelek érkeztetése

Érkeztetés

A beérkezett leveleket, amelyek panaszt tartalmaznak a Társaság ügyfélszolgálati referensei rögzítik a panaszkezelő rendszerben, valamint gondoskodnak a panasz rendeleti határidőn (15/35 munkanap vagy 30 naptári nap) belül történő megválaszolásáról.

Elolvasás, értelmezés

A panaszmegoldó munkatárs elolvassa a levelet, majd azt értelmezi, amennyiben szükséges bevon más szervezeti egységeket is.

Hiányzó információk beszerzése

A panaszos levélből esetenként hiányzik valami lényeges adat, ami az ügyintézéshez szükséges. A legfontosabb az ügyfél beazonosítása.

Fontos, hogy a hiányzó adatok beszerzését először a Társaság szervezetén belül kell elkezdni, csak abban az esetben zavarjuk az ügyfelet telefonon vagy levélben, ha ezt nem lehetséges szervezeten belül megoldani.

A panasz elemzése, értékelése

A következő felsorolt kérdésekre kell megadni a választ:

Mi váltotta ki a panaszt? Követtünk-e el hibát? Ha igen, akkor rendszerbeli hiba vagy emberi mulasztás okozta a hibát? Tipikus hibáról van-e szó? Milyen következményekkel kell számolnunk? Mit szeretne az ügyfél? Milyen jogkövetkezményei lehetnek az esetleges elutasításnak? Milyen lelkiállapotban van/volt az ügyfél? Mennyire kell tartanunk az ügyfél aktivizálásától?

8. A panaszkezelési folyamat minőségének biztosítása

A Fogyasztóvédelmi felelős rendszeres ellenőrzéseket és visszaméréseket végez a jelen szabályzat és a jogszabályi rendelkezések betartására vonatkozóan.

A minőségbiztosítási tevékenység az alábbiakra terjed ki:

- a panasz átfutási ideje, határidők betartása;
- válaszadás módjára és dokumentáltságára;
- panaszkezelés adminisztrációjának pontosságára;
- panaszok időben történő regisztrálására;
- jogszabályi előírások betartására.

A panaszok egy adott hónapban lezárt ügyek közül szűrőpróba-szerűen kerülnek kiválasztásra. A Fogyasztóvédelmi felelős írásban összefoglalja a hibákat és intézkedéseket javasol, hogy a hasonló hibák ne merüljenek újra fel.

9. A magas kockázatú panaszok kezelése

A magas kockázatú panaszok különös jelentőséggel bírnak és ezek az alábbiak lehetnek:

- a Társaság vezető állású tisztségviselőinek címzett panaszok;
- Pénzügyi Békéltető Testülettől (PBT) érkező panaszok;
- KHR-t (Központi Hitelinformációs Rendszer) érintő panaszok, tekintettel arra, hogy a jogszabály (KHR tv. 16.§ (4)) 5 napon belüli kivizsgálási határidőt ír elő;
- nagyszámú ügyfelet érintő, tömeges panaszok;
- pénzügyi, hírnevet érintő, jogvitához vezető panaszok.

9.1. A Társaság vezető állású tisztségviselőjének címzett panaszok

A magas kockázatú panaszokról minden esetben tájékoztatni kell a Társaság Vezérigazgatóját. Az ügyfél részére az ügygel kapcsolatban választ, illetve bármilyen információt adni csak a döntést követően szabad.

9.2. Nagyszámú ügyfelet érintő, tömeges panaszok

Tömeges panasz, rövidebb idő alatt nagyszámú ügyfél által jelzett, súlyos és sürgős problémára utaló panasz esetén gyors és megnyugtató választ kell adni. Ilyen esetekben azonnal értesíteni kell a Vezérigazgatót és a Fogyasztóvédelmi felelőst.

9.3. KHR panaszok

A KHR rendszerben nyilvántartott személy kifogást emelhet referenciaadatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás (Társaság) részére történt átadása, azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat-helyesbítését, illetve törlését.

A Társaság mint a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a kifogást – a nyilvántartott személy egyidejű értesítése mellett – annak kézhezvételét követő két munkanapon belül köteles ahhoz a referenciaadat-szolgáltatóhoz megküldeni, amely a kifogásolt referenciaadatot a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak átadta, kivéve, ha a referenciaadat-szolgáltató jogutód nélkül megszűnt, és az

adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésből eredő követelés átruházására másik referenciaadat-szolgáltató részére nem került sor, vagy a referenciaadat-szolgáltató személye nem állapítható meg.

A Társaság, mint referenciaadat-szolgáltató, illetőleg mint KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás köteles a kifogást annak kézhezvételét követő öt munkanapon belül kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a nyilvántartott személyt írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatni.

9.4. Pénzügyi, hírnevet érintő, jogvitához vezető panaszok

A jogvitához vezető panaszok esetén az ügyfél részére az üggyel kapcsolatban választ, illetve bármilyen információt csak a Compliance officer-rel egyeztetett módon szabad megadni.

9.5. Csalás-gyanús panaszok kivizsgálása

A Compliance officer a visszaélésgyanús vagy bűncselekmény gyanús esetekben kapcsolódik a panaszügyek kivizsgálásához. Ilyen esetekben, például amikor az ügyfél állítása szerint nem kötött a Társasággal szerződést és visszaéltek a nevével, személyes adataival. Az ügyfélszolgálat megvizsgálja, hogy állhat-e adminisztrációs hiba a panasz hátterében. Amennyiben az adminisztrációs hiba kizárható, akkor az ügyfélreferens munkatárs továbbítja az ügyet kivizsgálásra a Compliance officer-nek.

Ameddig a Compliance officer a visszaélés és/vagy bűncselekmény gyanúját az adott ügyben nem zárta ki az ügyfél részére az üggyel kapcsolatban választ, illetve bármilyen információt adni csak a Compliance officer-el egyeztetett módon szabad. Amennyiben belső csalás gyanú vagy körülmény felmerül, úgy a Belső Ellenőrt haladéktalanul értesíteni kell és részére az ügy valamennyi részletét és adatát meg kell adni.

9.6. Adatvédelemhez kapcsolódó panaszok kezelésének folyamata

Magas kockázatú panasznak számít minden az adatvédelem témakörébe tartozó (pl.: ügyfelek személyes adatainak kezelése) panasz. Az ilyen jellegű panaszokat továbbítani kell a Compliance officer részére további kivizsgálásra. Amennyiben az ügyfélnek volt egyéb panasa is, akkor azt a részt az ügyfélszolgálat munkatársa válaszolja meg. Az adatvédelmet érintő panaszokkal kapcsolatban a Compliance officer hozza meg a döntést.

9.7. A Compliance officer által vizsgált panaszok kivizsgálásának határideje

A panaszok megválaszolására 30 nap áll rendelkezésre, de amennyiben a Compliance officer vizsgálata nem zárul le a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül, az ügyfélszolgálat értesíti az ügyfelet arról, hogy nem sikerült az ügyet kivizsgálni 30 napon belül. Egyben tájékoztatja az ügyfelet a válaszadás várható időpontjáról a Compliance officer tájékoztatása alapján.

A Compliance officernek maximálisan 90 napos vizsgálati határidő áll rendelkezésére a hozzá tartozó panaszügyek kivizsgálására.

10. Panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A nyilvántartás tartalmazza:

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

11. Panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat

A panasz elutasítása esetén, vagy ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, illetve amennyiben az ügyfél nem ért egyet a Társaság válaszával, úgy az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, új információval vagy dokumentummal rendelkezik, kérheti a Társaságtól a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben az Társaság ismét megvizsgálja a panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

11.1. Magyar Nemzeti Bank

Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) a Társaság szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette a Társaság részére, azonban a panaszára a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidőn belül nem kapott választ, a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a Társaság válaszából a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

Az MNB elérhetőségei:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Személyesen:

Ügyfélkapcsolati Információs Központ 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélben: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Telefon: +36-80-203-776

Fax: +36 1 489 9102

Email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

<https://www.mnbb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok>

11.2. A Pénzügyi Békéltető Testület

A Fogyasztónak minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

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 az alábbi elérhetőségeken:

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Személyesen: Ügyfélszolgálat 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172

Telefon: +36-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Elektronikus ügyfélkapun keresztül: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

11.3. Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen esetén bírósághoz fordulhat.

12. Jelentési kötelezettségek, folyamatok elemzése

A panaszkezelési nyilvántartásban a panasz megoldásához kapcsolódó minden eseményt és kommunikációt rögzíteni kell. Amennyiben írásban történt a kommunikáció, akkor a válaszlevelet is csatolni szükséges, szóbeli, telefonos válasz esetén a probléma megoldásának leíró ismertetését.

Az ügyfél részére adott tájékoztatást oly módon kell rögzíteni, hogy abból bármikor megállapítható legyen a panasz megoldásának tartalma.

A panaszkezelő rendszer adatait a Társaság Fogyasztóvédelmi felelőse elemzi és az elemzések eredményeit és a döntési folyamat során szerzett tanulságokat évente jelenti a Vezérigazgató és az Igazgatóság (panasz riport) felé.

A jelentésnek tartalmaznia kell az alábbi mutatókat:

- adott időszakra vonatkozóan a rögzített panaszok számát, megoldott/lezárt ügyek számát;
- az MNB-hez vagy más hatósághoz benyújtott panaszok számát,
- a panaszkezelés átlagos ügyintézési idejét (30 napon belül/túl);
- visszatérő panaszok száma;
- kiemelt ügyek, magas kockázatú panaszok száma;
- megalapozottnak talált panaszok száma.