

EUROTRADE CAPITAL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2019. március 01-től

TARTALOMJEGYZÉK

I.	A Szabályzat célja	3
II.	A panasz bejelentésének módjai	3
III.	A panasz kivizsgálása	3
IV.	Ügyfeladatok	5
V.	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:	5
VI.	A panasz nyilvántartása	6
VII.	Mellékletek	6

I. A Szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Társaság ügyfeleinek lehetőséget nyújtson észrevételeik, bejelentéseik, panaszaik megtételére, rögzítve a dokumentálási kötelezettségeket.

A Szabályzat a 46/2018 (XII.17.) MNB rendelet alapján készült, mely rendelet alapján a szolgáltató az előírásoknak megfelelően teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szolgáltatóval történt szerződéskötéssel, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, a szerződéses jogviszony megszűnésével, a szerződéssel összefüggő jogviszonnyal kapcsolatos magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást – panaszt.

II. A panasz bejelentésének módjai

A Társaság ügyfele panaszát az alábbi módokon teheti meg:

1. Szóbeli panasz
 - a. személyesen
 - a Társaság székhelyén (2948 Kisigmánd, külterületi hrsz. 068/6.) minden munkanap 8 órától 16 óráig;
 - telefonon a 34/55 66 46 telefonszámon minden munkanapon 8-16 óráig.
A beszélgetést a Társaság rögzíti.
2. Írásbeli panasz
 - a. személyesen vagy más által átadott irat útján (a Társaság székhelyén: 2948 Kisigmánd, külterületi hrsz. 068/6.) minden munkanap 8 órától 16 óráig;
 - b. postai úton (levelezési cím: 2948 Kisigmánd, külterületi hrsz. 068/6.);
 - c. elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: panasz@eczrt.hu).
3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (meghatalmazás minta: jelenszabályzat 2. sz. melléklete)
4. A szolgáltató a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához szükséges a Magyar Nemzeti Bank által közétett nyomtatványt.
5. A panaszbejelentéseket a Szolgáltató iktatószámával, dátummal ellátva nyilvántartásba veszi.

III. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.
3. Minden panaszbejelentést haladéktalanul el kell juttatni az operatív vezetésért felelős igazgatósági tagnak, aki kijelöli a panaszkezelésért felelős munkatársat.
4. Szóbeli panasz
 - 4.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli

panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

- 4.2. A Társaság a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készített hangfelvételt öt évig meg kell őrizni.
- 4.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 4.4. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
- 4.5. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 4.6. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint a telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 4.7. 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.
- 4.8. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - a) az ügyfél neve;
 - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési cím, telefonszáma;
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
 - e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
 - f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
 - g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
 - i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- 4.9. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot a szolgáltató 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek

5. Írásbeli panasz

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

6. A szolgáltató 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 feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

IV. Ügyféladatok

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél esetén az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):
 - Levelezési cím: 1525 Budapest, Postafiók: 172,
 - Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - telefon: +36 80 203-776
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:
 - Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf:777,
 - Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - telefon: +36 80 203-776
- c) bíróság (hatáskörtől függően a Komáromi Járásbíróság, illetve a Tatabányai Törvényszék - a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

2. 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 a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

3. A fogyasztónak minősülő ügyfél az V. 1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az V. 1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

VI. A panasz nyilvántartása

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 megjelölésével;
 - 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 – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát
2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.
3. A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és
 - észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
 - a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
 - eljárást kezdeményez a feltárt események korrekciójára, és
 - összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat

VII. Mellékletek

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő formanyomtatvány
2. sz. melléklet: Meghatalmazás minta

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

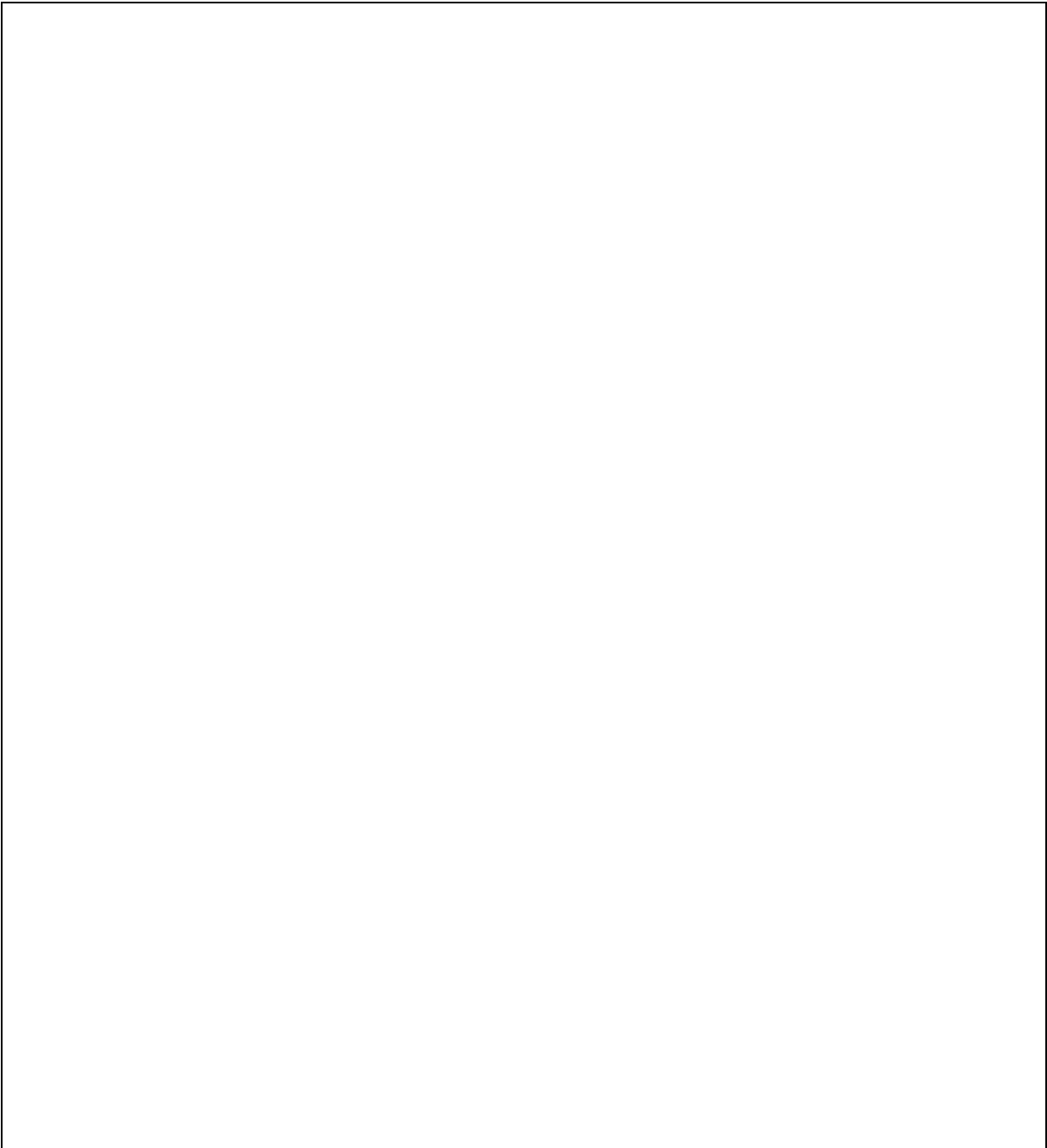
Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]



Kelt:

Aláírás:

Meghatalmazás

– *minta* –

Alulírott /vezető tisztségviselő neve/, mint a(z) /Ügyfél neve/ vezető tisztségviselője jelen okirat aláírásával meghatalmazom /meghatalmazott neve; születési helye, ideje; anyja neve; lakcíme/ meghatalmazottat, hogy az EUROTRADE CAPITAL Zrt. előtt társaságunk nevében eljárjon a /szerződésszám/ számú szerződéssel összefüggő panaszügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes. A meghatalmazás visszavonása az EUROTRADE CAPITAL Zrt.-vel történő írásbeli közlés időpontjában válik hatályossá.

Kelt:

/Meghatalmazó cégszerű aláírása/

Meghatalmazó neve

A meghatalmazást elfogadom:

/Meghatalmazott aláírása/

Meghatalmazott neve

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. Tanú neve és lakcíme:

2. Tanú neve és lakcíme:

Aláírása:

Aláírása: