

Primátus Pénzügyi Szolgáltató Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

Hatályba lépett: 2019. február 25.

Érvényes: Visszavonásig

Tartalomjegyzék

| | |
|--|---|
| A panasz fogalma | 2 |
| A panaszos személy | 2 |
| A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek | 2 |
| A panasz bejelentése | 3 |
| Panaszfelvételi módok | 3 |
| Írásban tett panasz megtétele | 3 |
| Szóbeli panasz megtétele | 3 |
| Telefonon tett panasz megtétele | 3 |
| A panasz iktatása, megválaszolása, formanyomtatványok megküldése..... | 4 |
| A panasz iktatása | 4 |
| Írásban tett panasz kivizsgálása, megválaszolása..... | 4 |
| Szóban tett panasz kivizsgálása, megválaszolása..... | 4 |
| Telefonon tett tett panasz kivizsgálása és megválaszolása | 4 |
| Jegyzőkönyv felvétele | 5 |
| Engedményezési értesítőre tett panasz | 5 |
| Információ beszerzése a panasz elbírálásához | 5 |
| A panaszra adott válasz tartalma..... | 6 |
| A panasz elutasítása, az elutasított panasz tárgya, formanyomtatványok megküldése fogyasztó részére, ismételt ügyfélpanasz | 6 |
| A panasz elutasítása..... | 6 |
| Az elutasított panasz tárgya | 6 |
| Formanyomtatványok megküldése fogyasztó részére | 7 |
| Ismételt ügyfélpanasz..... | 7 |
| A panasz nyilvántartásra vonatkozó szabályok | 7 |
| Megőrzés..... | 7 |
| Nyilvántartás vezetése..... | 7 |
| A panasz nyilvántartás tartalmi elemei..... | 7 |
| Záró rendelkezések | 7 |

Jelen szabályzat a 2013. évi CCXXXVII törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.) 288. §-ában foglalt panaszkezelési rendelkezések, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23) MNB rendeletben foglaltak alapján rögzíti az Ügyfél panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének- és a panaszok nyilvántartásának szabályait. A jelen szabályzat a hatályos jogszabályok rendelkezésein alapul, így azok betartása a Társaságra és Ügyfelei számára kötelező.

1. A panasz fogalma

- 1.1. Panasznak minősül minden, a Primátus Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban Társaság) magatartásával, mulasztásával, tevékenységével, szolgáltatásával, a szerződéskötéssel, vagy megszűnésével kapcsolatban felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben az Ügyfél (panaszos) a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- 1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

2. A panaszos személy

- 2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.
- 2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

- 3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a követeléskezelési terület feladata. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálásakor is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4. A panasz bejelentése

- 4.1. Panaszfelvételi módok: A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára:
 - írásban: postai úton, e-mailben, faxon,

- szóban (személyesen vagy telefonon)

- 4.2. Írásbeli panasz megtétele: Az írásbeli panasz benyújtásához jelen Szabályzat 1. sz. mellékletét képező, a Társaság honlapján (www.primatus.hu) közzétett és az ügyfelek számára elérhető formanyomtatvány szolgál. A panasz formai kötöttség nélkül is benyújtható. A minimális tartalmi követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz tárgyát képező szerződés, a panasz konkrét tárgya (azaz: a panaszra okot adó cselekmény leírása), a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

Az írásbeli panasz személyesen vagy más által leadható az ügyfélforgalmi órák alatt – H-CS 9.00-17.00 óra között, P 9.00-15.00 között - a Primátus Zrt. 1146 Budapest, Cházár András u. 9. sz. alatt található székhelyén, vagy postai úton is megküldhető a Primátus Zrt. székhelyére történő címezéssel.

E-mailen tett panaszokat a panaszkezeles@primatus.hu címre lehet elküldeni.

Telefaxon tett panaszokat a 06 (1) 887-4901 fax-számra lehet elküldeni.

- 4.3. Szóbeli panasz megtétele: Szóbeli panaszt személyesen lehet tenni az ügyfélforgalmi órák alatt (H-CS 9.00-17.00-ig, P 9.00-15.00-ig), a a Primátus Zrt. 1146 Budapest, Cházár András u. 9. sz. alatt található székhelyén. Itt a Társaság munkatársa(i) a szóbeli panaszt kötelesek két példányban jegyzőkönyvbe foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára köteles kiadni.

A panasz felvételét követően tájékoztatjuk az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről és a panasz azonosító adata(i)ról.

- 4.4. Telefonon tett panasz megtétele: Telefonon közölt panaszt a H-K-Sze 9.00-17.00 óráig, Cs 9.00-17.00, P 9.00-15.00 óráig a 06 (1) 616-5491 telefonszámon keresztül lehet bejelenteni, Csütörtökönként 17.00-20.00 óráig panasz a 06 (20) 235-9893-as rögzített mobil telefonszámon is megtehető. A panasz rögzítéséről a panaszt tévő ügyfelet az ügykezelés kezdetekor tájékoztatni szükséges. A telefonos hangrögzítés jogszerűsége kapcsán a panasztevő a törvény szerint a panasztevő lakóhelye, tartózkodási helye, vagy a Primátus Zrt. székhelye szerinti illetékes Törvényszékhely fordulhat, illetőleg a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság 1125 Budapest, Szilágyi E. Fasor 22/C, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu eljárást kezdeményezheti, továbbá a törvény alapján végzett hangrögzítés tekintetében a Primátus Zrt. elérhetőségein a vonatkozó törvényi rendelkezések alapján tiltakozhat. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonosítására szolgáló adatok az ügyféllel közlésre kerülnek.

5. A panasz iktatása, megválaszolása, formanyomtatványok megküldése

5.1. A panasz iktatása: A panaszt beérkezéskor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell (ügyintéző).

5.1.2 Írásban tett panasz kivizsgálása, megválaszolása: Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, Társaságunk a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére és tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Postai úton/telefaxon-./e-mailben megtett írásbeli panaszt a panasz érkezését követő 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni és megválaszolni. Postai úton/ telefaxon/szóban megtett panasz megválaszolása postai úton történik, az e-mailben megtett panasz megválaszolása – az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton történik, amennyiben az ügyfél a panaszt a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

5.2. Szóban tett panasz kivizsgálása, megválaszolása:

A Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja a személyesen megtett szóbeli panaszt és orvosolja, erről Társaságunk jegyzőkönyvet állít ki, melynek egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

5.2.1 Telefonon tett panasz kivizsgálása és megválaszolása: Telefon megtett panasz rögzítésre-, és a hangfelvétel 5 évig megőrzésre kerül. A beszélgetés rögzítéséről az ügyfelet tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített másolatot (díjmentes), vagy a hangfelvételtől készített szószerinti hitelesített jegyzőkönyvet (díjmentes). A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A szóbeli panasz felvételét követően Társaságunk tájékoztatja az ügyfelet a panaszt kezelő szervezeti egység elérhetőségéről és közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy példányát az ügyfél által megadott címre postázza.

Amennyiben a szóban megtett panasz kivizsgálása vagy megoldása azonnal nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, abban az esetben a panaszt annak megtételét 30 (harminc) napon belül ki kell vizsgálni, és a szolgáltató - indoklással ellátott álláspontját tartalmazó - választ az ügyfélnek írásban megküldeni az ügyfél által megadott címre.

5.3 Jegyzőkönyv felvétele: Amennyiben a panasz rögzítésére jogszabálynak megfelelően jegyzőkönyv készítésére kerül sor, 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 ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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 és
- i. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

5.4 Engedményezési értesítőre tett panasz: Az engedményezési értesítő és teljesítés utasítás kézhezvételét követő 10 munkanapon belül az adós dokumentumokkal történő alátámasztás mellett panasszal élhet a követelés vitatása esetén, melynek megválaszolásáig a Primátus Zrt. nem végez közvetlenül az adóst érintő követeléskezelési tevékenységet, ide nem értve az ügyben eljáró hatóságot vagy végrehajtót. A panasz megvizsgálása és megválaszolása az írásban tett panasszal megegyező módon történik.

5.5 Információ beszerzése a panasz elbírálásához: Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

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

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, 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 szolgáltatónál 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.

6. Panaszra adott válasz tartalma

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

7. A panasz elutasítása, az elutasított panasz tárgya, formanyomtatványok megküldése fogyasztó részére, ismételt ügyfélpanasz

7.1 Panasz elutasítása: A panasz elutasítása esetén a Társaság írásbeli válaszában tájékoztatja az ügyfelet a panasz elutasításáról és arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Igazgatóságnál (1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36 1 4899 100, e-mail: pbt@mnb.hu) eljárását kezdeményezheti. A Társaság válaszában feltünteti a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén 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, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

7.2 Az elutasított panasz tárgya: A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

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

(4) Ha a szolgáltató szerint a panasz az a) vagy b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

7.3 Formanyomtatványok megküldése fogyasztó részére: A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

7.4 Ismételt ügyfél panasz: ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

8. A panasz nyilvántartására vonatkozó szabályok:

8.1 Megőrzés: A Társaság a panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat (ideértve: a panaszt ill. az arra adott választ is) 5 évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság az MNB kérésére bemutatja.

8.2 Nyilvántartás vezetése: A Társaság a panaszokról nyilvántartást vezet. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

8.3 A panasz nyilvántartás tartalmi elemei: A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- 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.

9. Záró rendelkezések

A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára. A panaszkezelés jogszabályoknak, valamint a jelen szabályzat előírásainak való megfelelését az MNB Pénztárak, pénzügyi vállalkozások és közvetítők felügyeleti főosztály (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként ellenőrizni.

A jelen Szabályzat hatályba lépésének napja: 2019. február 25. PRIMÁTUS ZRT.