

Primátus Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályba lépett: 2022. február 1.

Érvényes: Visszavonásig

Tartalomjegyzék

1.	A panasz fogalma	2
2.	Ügyfél	2
2.2	Meghatalmazás	2
3.	A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek	2
4.	A panasz bejelentése	2
4.1	Panaszfelvételi módok	2
4.2.1	Személyesen megtett panasz	3
4.2.2	Telefonon megtett panasz	3
4.2.3	Írásbeli megtett panasz	3
5.	A panasz iktatása, megválaszolása	3
5.1	A panasz iktatása	3
5.2	A panasz kivizsgálása, megválaszolása	4
5.2.1	A panasz kivizsgálás, megválaszolás határideje	4
5.2.2	Személyesen megtett panasz kivizsgálása, megválaszolása	4
5.2.3	Telefonon tett panasz megválaszolása	4
5.2.4	Postai úton tett panasz megválaszolása	4
5.2.5	Fax útján tett panasz megválaszolása	4
5.2.6	E-mailben tett panasz megválaszolása	4
5.2.7	Engedményezési értesítőre tett panasz	5
5.2.8	Információ beszerzés a panasz kivizsgálásához	5
6.	A panaszra adott válasz tartalmi elemei	5
7.	Ismételten benyújtott ügyfél panasz	6
8.	A panasz elutasítása, az elutasított panasz tárgya, formanyomtatványok megküldése fogyasztó részére, ismételt ügyfélpanasz	6
8.1	A panasz elutasítása	6
8.2	Az elutasított panasz tartalma	6
8.3	Formanyomtatványok	6
9.	A panasz nyilvántartásra vonatkozó szabályok	7
9.1	Megőrzés	7
9.2	A panasz nyilvántartása	7
9.3	A panasz nyilvántartás tartalmi elemei	7
10.	A panaszkezelési szabályzat elhelyezése	7
11.	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 kifogás, 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. Ügyfél: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

2.2. Meghatalmazás: 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 panaszaikat a következő módokon juttathatják el a Társaság számára:

- írásban: postai úton, e-mailben, faxon, személyesen vagy más által átadott irat útján

- szóban (személyesen vagy telefonon)

4.2.1 Szóban megtett panasz: 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. 1022 Budapest, Bimbó út 29. szám alatt található székhelyén. Itt a Társaság munkatársa(i) a szóbeli panaszt kötelesek két példányban jegyzőkönyvbe foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. A jegyzőkönyv egyik példányt munkatárunknak 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.

4.2.2 Telefonon megtett panasz: 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 rögzített telefonszámon keresztül lehet bejelenteni. A panasz rögzítéséről, a panasz azonosítására szolgáló adatokról az ügyfél tájékoztatásra kerül. Telefon megtett panasz rögzítésre-, és a hangfelvétel 5 évig megőrzésre kerül.

Az ügyfél írásban kérheti a panaszról készült hangfelvétel visszahallgatását, illetve igényelheti a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv, vagy a hangfelvétel-másolat kiadását.

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 1055 Budapest, Falk Miksa u. 5-11., 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.

4.3 Írásban megtett panasz: 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 ettől eltérő tartalommal 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. 1022 Budapest, Bimbó út 29. szám 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.

5. A panasz iktatása, kivizsgálása, megválaszolása

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

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 a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a

panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, és tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

5.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása:

5.2.1 A panasz kivizsgálás és megválaszolás határideje: a panaszt, annak érkeztetését követő 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni és megválaszolni.

Társaságunk, az ügyfél erre irányuló kifejezett kérelmére, a vizsgálat időtartama alatt tájékoztatást ad a vizsgálat állásáról. A panasz kivizsgálása térítésmentes.

5.2.2 Személyesen megtett panasz kivizsgálása, megválaszolása: társaságunk lehetőség szerint azonnal megvizsgálja a személyesen megtett panaszt és igyekszik orvosolni azt. A panaszról jegyzőkönyvet állít ki, melynek egy példányát a panaszos részére átadja. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a. az ügyfél neve,
- b. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe, a panaszt kezelő szervezeti egység megnevezése, annak elérhetősége
- d. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a panasz nyilvántartási száma
- e. 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,
- f. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- g. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h. a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- i. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és

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 követő - 30 (harminc) napon belül ki kell vizsgálni, és a szolgáltató az indoklással ellátott álláspontját tartalmazó válaszát az ügyfélnek írásban megküldi.

5.2.3 Telefonon tett panasz megválaszolása: Társaságunk a panaszra adott, indoklással ellátott válaszát postai úton küldi meg az ügyfél részére. A válasz, a panaszos kérelmére email útján is megküldésre kerül.

5.2.4 Postai úton tett panasz megválaszolása: postai úton történik.

5.2.5 Fax útján tett panasz megválaszolása: postai úton történik.

5.2.6 E-mailben tett panasz megválaszolása: e-mail útján történik, amennyiben az ügyfél a panaszt a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte. A válasz elektronikus úton történő megküldése 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.

Bejelentett és a szolgáltatónál nyilvántartott e-mail címtől eltérő e-mail címről érkezett panasz megválaszolása postai úton kerül kiküldésre.

Sikertelen postai kézbesítését követően a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal, Társaságunk ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését.

5.2.7 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 panaszra adott válasz megküldése postai úton történik.

5.2.8 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 tartalmi elemei

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, rögzítve a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

7., Ismételten benyújtott 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 válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

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

8.1 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 tárgyú megkeresések fogadására kialakított - Ügyfélszolgálatához (1122 Budapest, Krisztina krt. 6., email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, telefon: 06-80-203-776) fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT, 1525 Budapest, Pf.: 172) előtti békéltetési eljárását kezdeményezhet. Az ügyfél ezen kívül fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy bírósághoz fordulhat.

A 2017. január 1-jét követően a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott ügyfélkérelmek esetében a Testület akkor is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha a pénzügyi szolgáltató nem vetette alá magát a PBT döntésének és a Felek között nem jött létre egyezség, de a kérelem megalapozott és annak összege nem haladja meg az 1 millió forintot.

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.

8.2 Az elutasított panasz tartalma: 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.

8.3 Formanyomtatványok:

Az ügyfél a www.primatus.hu honlapon elérhető panasz formanyomtatvány mintán nyújthatja be panaszát. Az ügyfél a formanyomtatványtól eltérő formátumban is benyújthatja írásbeli panaszát a szolgáltató felé.

Az MNB vagy a PBT előtti eljárás megindításához szükséges formanyomtatványok elérhetőek az MNB honlapján: mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz linken keresztül, vagy www.primatus.hu honlapon. 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.

9. A panasz nyilvántartására vonatkozó szabályok:

9.1 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.

9.2 Panasz nyilvántartása: 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.

A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és

- a) észszerű 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.

9.3 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 válaszzal postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

10. Panaszkezelési szabályzat elhelyezése

A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint - amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet - honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

11. 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 jogosult felügyeleti szervként ellenőrizni.

A jelen Szabályzat hatályba lépésének napja: 2022. február 1.