

PRIMONT-FAKTOR ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba léptette: 1/2017. sz. Ügyvezetői Utasítás

Hatályba lépés dátuma: 2017. április 18.

Érvényes: Visszavonásig

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

1. A panasz fogalma

- 1.1. Panasznak minősül minden, a PriMont-Faktor Zrt. (a továbbiakban Társaság) tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedikérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- 1.2. Nem minősül panasz, 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 nemrendelkező 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. Abejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos -törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtótermészetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személymeghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

- 3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a vezérigazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársai számára.
- 3.2. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4. A panasz felvétele

- 4.1. A panasztannak tényleges felmerülésétől számított 8 (Nyolc) napon belül kell bejelenteni.
- 4.2. A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára: írásban postai úton, e-mailben, faxon, személyesen, vagy telefonon.

- 4.3. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális formaikövetelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panaszkonkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.
- 4.4. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt a 1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. II. szám alatt található ügyfélszolgálati irodában (székhely), vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 4.5. A panaszokat e-mailben az info@primont.hu címre lehet beküldeni.
- 4.6. A panaszokat 06-1- 445-4279 fax-számra lehet elküldeni.
- 4.7. Személyesen panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt az ügyfélszolgálati irodában (székhely) lehet tenni. Itt az ügyfélszolgálati munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panaszfelvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.
- 4.8. Telefonon keresztül a panaszt a 06-1-445 4205-os (ügyfélszolgálati) telefonszámon keresztül lehet bejelenteni az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt 8:00 és 18:00 óra között. Hétfőnként telefonon keresztül a panaszok 8.00 és 20.00 óra között is bejelenthetők az automata kezelőrendszer által biztosított menüpontban a panaszos ügyfél beazonosítását lehetővé tevő azonosító adatok (legalább az ügylet azonosító vagy az ügyfél neve, természetes személy esetén lakcíme, anyja neve, gazdasági társaság esetén adószáma, székhelye) megadását követően.
- 4.9. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5. A panasz kezelése

- 5.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.
- 5.2. A panaszt 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.
- 5.3. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a MNB Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni az MNB és a békéltető testületnek a levelezéscímét.

- 5.4. A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – az 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

- 6.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzésszabályoknak megfelelően, és legalább három évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaságkérésre az MNB Felügyeletének megmutatja.
- 6.2. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmaslegyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
- 6.3. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:
- panaszos ügyfél megjelölését,
 - 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,
 - a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásértfelelős személy megnevezését, továbbá
 - a panasz megválaszolásának időpontját.

7. Záró rendelkezések

- 7.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaságmunkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 7.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a MNB Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 7.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina körút 39.) jogosult békéltető testületként eljárni.
- 7.4. A jelen szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségében (1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. II. emelet) történő elhelyezés (közzététel) napja.