

F and G Consulting Kft.

Panaszkezelési szabályzat

Tartalom

Általános rendelkezések.....	3
Bevezetés	3
A szabályzat célja.....	3
Alapelvek és fogalmak.....	3
Panaszkezelési alapelvek:	3
Rendszerszintű megközelítés elve:.....	3
Együttműködés elve:.....	3
Jóhiszeműség és tisztesség:.....	3
Fogalmi meghatározások	4
Panasz bejelentése, rögzítése	4
A panasz bejelentésének módjai:	4
Bejelentés írásbeli panasz esetén	5
Szóbeli panasz.....	5
Írásbeli panasz.....	6
Társaságunk a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:	6
Panaszra adott válasz.....	6
Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	6
Panasznyilvántartás és adatvédelem	7
Mellékletek.....	8

Általános rendelkezések

Bevezetés

Az F and G Consulting Kft (székhelye: 6758 Rösztke, II. körzet 119., cégjegyzékszám: 06-09-025359, adószám: 26774422-2-06, továbbiakban: Társaság) a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, az Ügyfeleink által a Társaság működéséhez kapcsolódó panaszainak megfelelő és hatékony kezelését biztosítja, az alábbi szabályzat szerint kezeli.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy Társaságunk Ügyfelei elégedettségét és igényeit teljes mértékben kielégítsük. Ennek érdekében meghatároztuk a Társaságunkhoz benyújtott észrevételek, vélemények és panaszok nyilvántartására és kezelésére vonatkozó elveket és eljárásrendet.

Amennyiben a panasz tárgya a Társaságunkat megbízó hitelintézet vagy pénzügyi vállalkozás (továbbiakban: Megbízó) által nyújtott szolgáltatásra, termékre és annak összegére, a szerződés felmondására, a követelés jogalapjára... stb. vonatkozik, akkor Ügyfeleink panaszukkal közvetlenül a Megbízókhoz is fordulhat. Amennyiben Ügyfelünk panaszát Társaságunkhoz küldi, de a panasz megválaszolása nem a Társaságunk hatáskörébe tartozik, akkor a megkeresést Társaságunk legkésőbb a következő munkanapon továbbítja Megbízónk felé.

Alapelvek és fogalmak

Panaszkezelési alapelvek:

Rendszerszintű megközelítés elve:

Társaságunk gondoskodik az Ügyfelek által tett bejelentések, felvetések, észrevételek és panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének egységes eljárásáról, valamint azok jogszabálynak megfelelő, átláthatóan és jól dokumentált nyilvántartásáról. A Társaságunk arra törekszik, hogy képes legyen megelőzni, felismerni és megfelelően orvosolni, a hibákat gyorsan kijavítani.

Együttműködés elve:

Társaságunk arra törekszik, hogy teljes körűen és hatékonyan együttműködjön az Ügyfelekkel a panasztétel előtt, a teljes panaszkezelési eljárás alatt és a panaszra adott választ követően is.

Jóhiszeműség és tisztesség:

Társaságunk a panaszkezelési eljárása során az Ügyfelek szerződéséből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

Vitás helyzetek megelőzése:

Társaságunk a panaszkezelési eljárása során olyan rendet követ, mely során képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfeleink és a Társaságunk között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

Transzparencia elve:

Társaságunk panaszkezelési eljárása során a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségét.

Tárgyilagosság elve:

Társaságunk mind a panaszokat mind a Panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás móddal és azonos szabályok szerint kezeli. A panaszkezelési eljárás gyors, tisztességes és érdemi. Az eljárás során feltárjuk a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosoljuk.

Ingyenesség elve:

Az Ügyfeleink által benyújtott panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk fel.

Fogalmi meghatározások**Panasz:**

Társaságunk tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos Társaságunk eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos:

lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely Társaságunk szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatás címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője.

Fogyasztó:

a Panaszosok közül az, aki az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

Ügyfél:

a Panaszos és az Adós együttevve.

Meghatalmazott:

lehet bármely természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett. Társaságunk együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel.

Meghatalmazás:

a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek megfelelő dokumentum.

Felügyelet:

Magyar Nemzeti Bank, Társaságunk felügyeleti szerve.

Panasz bejelentése, rögzítése

A panasz bejelentésének módjai:

A panasz szóban, illetve írásban nyújtható be Társaságunkhoz. Az Ügyfél eljárhat Meghatalmazott útján is, ekkor a Meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a meghatalmazás egy eredeti vagy hitelesített másolati példányát a panaszbejelentéshez kell csatolni.

I. Szóbeli panasz:**a) személyesen:**

A panaszügyintézés helye, a Társaság telephelye: 6725 Szeged, Felhő utca 8.

Nyitvatartási idő: munkanapokon 8:30 és 16:00 óra között

II. Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján Társaság telephelye: 6725 Szeged, Felhő utca 8.
Nyitvatartási idő: munkanapokon 8:30 és 16:00 óra között
- postai úton Társaságunk székhelyére vagy telephelyére címezve
- elektronikus levélben az info@fandg.hu címre

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz.

Az írásbeli panasz akkor érvényes, ha azt az Ügyfél aláírta. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén Társaságunk vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelem a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

A panasz könnyebb megírása és benyújtása érdekében a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képezi a Magyar Nemzeti Bank által közzétett panaszkezelési nyomtatvány is, de Társaságunk az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Szóbeli panasz

A szóbeli, mind a személyesen mind a telefonon tett, panaszt azonnal megvizsgálja Társaságunk és lehetőség szerint orvosoljuk is azt.

Társaságunk a telefonon rögzített szóbeli panasz esetén, a sikeresen indított hívás felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk felhívja Ügyfelünk figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig őrizzük meg. Ügyfelünk kérésére Társaságunk biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérés esetén rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfelünknek adjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott indokolással ellátott válaszával együtt – bejelentést követő 30 napon belül - küldjük meg Ügyfelünknek.

Amennyiben jegyzőkönyv készítésére kerül sor úgy, 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, azonosító,
- 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 és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

A szóbeli panasz a beérkezést követően haladéktalanul továbbításra kerül a kijelölt, panaszkezeléssel foglalkozó munkatársunk részére, aki azt nyilvántartásba veszi.

Írásbeli panasz

Az írásbeli panasz beérkezése esetén is a panasz a beérkezést követően haladéktalanul továbbításra kerül a kijelölt, panaszkezeléssel foglalkozó munkatársunk részére, aki azt nyilvántartásba veszi. Társaságunk a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését valamint az intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

A panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra lehet szüksége az Ügyfelünk részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert Társaságunk az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Társaságunk a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz 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 az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

Panaszra adott válasz

A döntéshozatal a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Társaságunk elkötelezett a minőségi panaszkezelés biztosítása mellett, ezért a bejelentett panaszügyek kivizsgálása és lezárása után a panaszokat és a kivizsgálásuk eredményeit nyilvántartja és monitoringolja, mely során kiemelten vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét,
- a panaszok számát és jellegét,
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét.

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén Társaságunk Ügyfelünket írásban tájékoztatja további jogorvoslati lehetőségeiről. Az Ügyfelünk a további jogorvoslati lehetőségekkel akkor is élhet, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Amennyiben a panaszkezelés eredménye Ügyfelünk számára nem kielégítő vagy 30 napon belül nem kap választ, akkor az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak a rendelkezésére:

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) kezdeményezése érdekében a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. sz. törvény 96-130. §-ában szabályozott módon a Fogyasztó a Felügyelet által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525. Budapest, Pf. 172.; telefonon: 06-1-4899-700, 06-80-203-776; internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, e-mailcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.) fordulhat
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából.
- c) a 2011. évi CXII. törvény hatálya alá tartozó személyes adatok védelmével kapcsolatos panasz esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1374 Budapest, Pf. 603., telefon: 061-391-1400, e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu)
- d) bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén polgári peres eljárást indíthat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt.

Panasznyilvántartás és adatvédelem

Társaságunk Ügyfeleink panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a Panaszos adatait,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- d) a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- e) a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- f) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- g) a panaszban megjelölt igényről való döntést,
- h) a panasz megválaszolásának időpontját és módját,

Telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk és Ügyfelünk közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, amelyről az Ügyfelünket a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatjuk. Az Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását.

A hangfelvételt öt évig tartjuk meg, ezt követően az adatokat teljes körűen töröljük.

Társaságunk az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült

jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat is öt évig tartja meg. A Magyar Nemzeti Bank kérésére a panasz és az arra adott válasz bemutatásra kerül. Az öt év elteltével az írásbeli panaszhoz kapcsolódó dokumentumokat teljes körűen töröljük, illetve megsemmisítjük.

A panaszkezelés során és a nyilvántartásban nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálását és a panaszügyek elbírálását szolgálják.

Társaságunk jogosult a kötelezettségei teljesítése vagy a jogai érvényesítése miatt a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

Mellékletek

1. számú melléklet: Az MNB által kibocsátott Panaszbejelentő nyomtatvány

Jelen szabályzatot Társaságunk Vezetője 2019/1. számú határozatában hagyta jóvá.
A szabályzat 2019. november 01-től érvényes.