



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

ECONO GROUP Kft.

Hatályos: 2014. augusztus 1.

Jóváhagyta:

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

ECONO-GROUP
Pénzügyi és Gazdasági Szakértő Kft.
székhely: 8200 Veszprém, Viola u. 19.
adószám: 24183972-2-19
cégjegyzékszám: 19-09-516476

A szabályzat célja:

A jogszabályok alapján a Társaság kötelezettsége, hogy az ügyfelek által tett panaszokat hatékonyan kezelje.

A panaszkezelési szabályzatot a Társaság ügyvezetése hagyta jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért.

A jelen szabályzat hatálya kiterjed a társaság valamennyi munkavállalójára és megbízottjára, aki panaszkezelés körébe tartozó feladatot lát el.

Jogszabályi hivatkozások:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet

I. A panasz

Panasz a társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén 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 társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panaszos általában ügyfele a társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézését a társaság egy munkatársa végzi.

A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A panaszügyintézés rendje illeszkedik a társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

IV. A panasz felvétele

A panasz benyújtására a társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi, de levélben és telefonon mindenféleképpen.

Szóbeli panasz:

A panaszügyintézés helye az Econo Group Kft. központi irodája (1201 Budapest, Vágóhid utca 65.), hétfő-csütörtök 9 órától 16 óráig.

Telefonon: a +36-1-283-1003 telefonszámon, hívásfogadási idő (hétfőtől csütörtökig 9 órától 16 óráig)

Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott dokumentum által
- postai úton (1201 Budapest, Vágóhid utca 65.)
- telefaxon (+36-1-283-1003)
- elektronikus levélben: iroda@econo.hu

A telefonon tett panaszokat a társaság 1 évig megőrzi.

A társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

V. A panasz rögzítése

A panaszt – annak elintézéséig – a társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A pénzügyi szervezet a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.

A társaság lehetőségei függvényében elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben illetve interneten keresztül is.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A panaszt az ügyfél törvényes vagy meghatalmazott képviselője útján is benyújthatja. Ebben az esetben meg kell vizsgálni a képviselő benyújtási jogosultságát, amelyet a benyújtónak kell igazolnia (pl. meghatalmazással). Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A társaság a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás elkészítéséhez meghatalmazás-mintát bocsát az ügyfél rendelkezésére.

A panaszt – annak elintézéséig – a társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az Econo Group Kft. a panaszt benyújtó, fogyasztónak minősülő ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

VI. Tájékoztató

A panaszügyintézésről a társaság külön tájékoztatót készít, amelyben feltünteti a panaszügyintézéssel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a társaság válaszával az alábbi testülethez fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület

Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím H-1525 Budapest BKKP, Pf.:172.
Telefonszám: +36 1 489-9700
E-mail: pbt@mnbb.hu

A társaság ügyfélszolgálati helyiségében közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatót.

VII. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma

A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:

- a. a nyomtatvány egyértelmű elnevezése (panaszbejelentő),
- b. panaszfelvevő, szervezeti egység, neve és jól láthatóan a társaság megnevezése,
- c. beérkezés időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, interneten),
- d. a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám, stb.),
- e. a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
- f. a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése
- g. a panaszos konkrét igényének megjelölése,
- h. a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
- i. a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
- j. a panasszal kapcsolatos döntés,
- k. az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja.

A társaság válaszát önálló válaszlevélként is megküldi a panaszosnak.

VIII. A panaszügy intézése

A társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 (harminc)naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell.

Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt a társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatárs rendelkezik széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

A társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

A társasága panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

IX. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a társasága panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

A társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A társaság a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

A társaság panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.