

ArteusCredit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2013. május 29.

Az ArteusCredit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. § rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat. Jelen szabályzat azt követően lép hatályba, hogy a Társaság részére a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete alapítási és a pénzügyi szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó engedélyt megadja és a Társaság megalakulását követően jelen szabályzatot a Társaság Igazgatósága elfogadja. Módosítása, kiegészítése, hatályon kívül helyezése a Társaság Igazgatóságának hatáskörébe tartozik.

Alanyi hatálya kiterjed:

A Társaság minden dolgozójára, különös tekintettel az ügyfél kiszolgálásban közvetlenül résztvevő kollégákra, valamint az ügyfelek által jelzett problémák megoldását/kezelését támogató munkatársakra.

Tárgyi hatálya kiterjed:

A Társaság ügyfelei által jelzett észrevételek és bejelentett panaszok kezelésével kapcsolatos folyamatokra, tevékenységekre, és dokumentumokra.

1. A panasz fogalma

- 1.1. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
- 1.2. Nem minősül panasznak az ügyfél által benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás kérésére irányul.

2. A panaszok csoportosítása

2.1. A panasz bejelentésének módjai:

2.1.1. Szóbeli panasz:

- személyesen: a panaszügyintézés helye a Társaság székhelye, minden munkanapon:
8 – 16 óráig
- telefonon: 814-2179 telefonszámon, szerdánként 8 órától 20 óráig

2.2. Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton (1134 Budapest, Róbert K. krt. 59.)

- telefaxon (06/1 814-2130)
- elektronikus levélben (info@arteuscredit.com)

3. A panaszos fogalma

- 3.1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet.
- 3.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Ebben az esetben a bejelentésre szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is. Fentiek alapján, a panaszos fogalmán a panaszbejelentőt is érteni kell.

4. A panasz kezelése

- 4.1. A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.
- 4.2. A Társaság a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.
- 4.3. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A telefonon közölt panaszokat a Társaság rögzíti, és a hangfelvételeket 1 évig megőrzi.
- 4.4. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 4.5. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja.
- 4.6. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a Társaság a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a Társaság a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.
- 4.7. A Jegyzőkönyvben az alábbiakat kell rögzíteni:
- az ügyfél neve;
 - az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - 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;
 - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
 - az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfélaláírása;
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

- 4.8. A felügyeleti szervektől vagy a tőzsdétől érkezett megkereséseket továbbítani kell:
- Ügyvezető
 - Fogyasztóvédelmi Felelős
- 4.9. A szóban érkező panaszról a panasz felvevője rövid, írásos összefoglalót készít és továbbítja a Fogyasztóvédelmi Felelős felé (az írásos összefoglalónak tartalmaznia kell legalább az ügyfél nevét, panaszbejelentés dátumát, panasz rövid leírását, valamint annak megjelölését, hogy az ügyfél vár-e írásos visszajelzést, vagy sem).
- 4.10. A Fogyasztóvédelmi Felelős a panasz kivizsgálásához szükséges információt begyűjti az érintett szervezeti egységektől, illetve szükséges esetén állásfoglalást kér a Társaság jogi képviselőjétől.
- 4.11. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.
- 4.12. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény valamint a Társaság Adatvédelmi Szabályzata rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

- 4.13. A panasz elutasítása, vagy amennyiben az ügyfél nem ért egyet a Társaság válaszával, úgy a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu)

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu.)
- Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróság (1055 Budapest, Markó u. 25.)

5. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

5.1. A Fogyasztóvédelmi Felelős a panasz kivizsgálása után – a panasz jellegétől függően - tájékoztatja a az Ügyvezetőt, (minden az ügyféllel történő megbeszélést illetve neki szóló választ a Ügyvezetőnek kell felügyelnie, illetve szankcionálnia) az alábbi elvek figyelembe vételével:

- A panaszokat tisztességesen és megfelelően kell kezelni,
- az ügyfelet a magyar jogszabályoknak illetve rendelkezéseknek megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy milyen további jogorvoslati (kifogásolási) lehetősége van,
- az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítésével, tájékoztatni kell a Felügyeletet a következményekről,
- a vezetőség jóváhagyását adja bármely, a kifogás megoldásához vezető jogorvoslati lépés megtételéhez,
- az ügyfél számára válaszlevelet kell küldeni, amelyben meg kell jelölni azokat a lépéseket, amellyel a panasz megfelelően orvosolható.

5.2. A Fogyasztóvédelmi Felelős tájékoztatja az érintetteket a panaszlevél megválaszolásakor.

5.3. A Fogyasztóvédelmi Felelős nyilvántartást vezet a beérkezett panaszokról az alábbiakban felsorolt minimum tartalommal:

- sorszám
- ügyfél neve
- 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,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

5.4. Amennyiben jogi lépés megtételének szükségessége áll fenn a Társaság jogi képviselőjét tájékoztatni kell arról, hogy értesítés érkezett jogi eljárás megindulásáról.

5.5. A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

6. Záró rendelkezések

6.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

- 6.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.