

**A KAVOSZ VÁLLALKOZÁSFEJLESZTÉSI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

PANASZÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2015. október 15.

1.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
1.1.	SZABÁLYZAT CÉLJA.....	3
1.2.	SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	3
1.3.	KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK.....	3
1.4.	KAPCSOLÓDÓ SZABÁLYZATOK:	3
1.5.	PANASZKEZELÉS ELÉRHETŐSÉGEI	3
1.6.	ÁLTALÁNOS ALAPELVEK.....	3
1.7.	FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK:.....	3
2.	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	4
2.1.	A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	4
2.2.	A SZÓBELI PANASZ.....	4
2.3.	A PANASSZAL KAPCSOLATOS JEGYZŐKÖNYV	4
2.4.	AZ ÍRÁSBELI PANASZ	5
3.	A PANASZ TÁRSASÁGON KÍVÜLI ORVOSLÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI	5
4.	A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA.....	5
5.	AZ ÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE	6
6.	MELLÉKLET.....	6

1. Általános rendelkezések

1.1. Szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a KAVOSZ Vállalkozásfejlesztési Zrt. (továbbiakban: Társaság) ügyfelei részéről felmerült panaszok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szabályozza.

1.2. Szabályzat hatálya

Tárgyi hatály: kiterjed a Társaság üzleti viszonyai, vagy más, nem konkrét szolgáltatással, hanem a szolgáltatással összefüggő tevékenységgel kapcsolatos eljárásai során felmerült panaszok nyilvántartására, kezelésére, szükséges intézkedések meghozatalára.

Alanyi hatály: kiterjed a Társaság beérkező panaszok kezelésében érintett munkavállalóira.

1.3. Kapcsolódó jogszabályok

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

1.4. Kapcsolódó szabályzatok:

- Általános Szerződési Feltételek
- Üzletszabályzat,

1.5. Panaszkezelés elérhetőségei

Panaszügyintézés elérhetőségei:

Telefon: 06 1 302 0866 (hétfői munkanapokon 8-20 óráig, további munkanapokon 8-16 óra között)
Fax: 06 1 302 0847
Társaság székhelye: 1062 Budapest, Váci út 1-3. A torony. ép. 1. em. (minden munkanapon 8-16 óráig)
Társaság levelezési címe: a Társaság előzőekben megjelölt székhelycíme
Email: info@kavoszf.hu

1.6. Általános alapelvek

A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A panaszügyintézés alapelve:

- a Társaság számára a vele szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépíti tevékenységébe,
- a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

1.7. Fogalmi meghatározások:

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

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

Panaszos: az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a Társaság szolgáltatásával kapcsolatos ajánlat címzettje.

Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban sérelmezi.

2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2.1. A panasz bejelentésének módjai

Az Ügyfél panaszát szóban vagy írásban nyújthatja be a Társasághoz az 1.5 pontban megjelölt panaszkezelési elérhetőségeken, az alábbiak szerint:

Szóbeli panasz esetén:

- személyesen (székhelyen és a nyitvatartási időben))
- telefonon (megjelölt telefonszámon és hívásfogadási időben)

Írásbeli panasz esetén:

- személyesen vagy más által átadott irat útján (székhelyen)
- postai úton levélben (székhely címre)
- telefaxon (megjelölt faxszámon),
- elektronikus úton (megjelölt elektronikus címen).

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtónak teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazással kell igazolnia.

2.2. A szóbeli panasz

A telefonon, illetve személyesen szóban érkező panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben a panaszos ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és a Társaság ezzel kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság személyesen közölt panasz esetén átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig megküldi az ügyfél részére. A Társaság a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és azt a személyesen eljáró ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával együtt a panasz közlésétől számított 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt panaszról hangfelvétel készül, amelyet a Társaság öt évig őriz meg, és minderre felhívja az ügyfél figyelmét a panasztétel előtt. Az ügyfél külön kérése esetén a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet 15 napon belül, térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja.

2.3. A panasszal kapcsolatos jegyzőkönyv

Amennyiben a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban a jelen szabályzat alapján jegyzőkönyv felvételére kerül sor, úgy annak főbb tartalmi elemei a következők:

- 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, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- a Társaság neve és címe.

2.4. Az írásbeli panasz

A Társaság segítséget nyújt a panaszosnak a panasz megfogalmazásában, a benyújtásra szolgáló panasz adatlapot (1. sz. melléklet) elérhetővé teszi az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, illetve honlapján.

A személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a panaszos részére átadásra kerül az általa benyújtott panasz adatlap másolati példánya érkeztetett, az átvétel igazolásával ellátott formában.

A Társaság az írásos formában érkező panasz kivizsgálásának eredményéről pontos, közérthető és egyértelmű formában, indoklással ellátva, illetve - szükség esetén - a meghozott intézkedéseket leírva, a panasz közlésétől számított 30 naptári napon belül írásban tájékoztatja az ügyfelet. Ha a panaszügyben hozott érdemi döntés jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak vonatkozó rendelkezései is ismertetésre kerülnek.

A panasz - írásos formában, személyesen történő- bejelentésére lehetőség van a Társaság közvetítőjénél, illetve valamely közvetítői alvállalkozójánál (elérhetőségeik a honlapon megtekinthetők), amelyek az átvett panaszt kivizsgálás céljából haladéktalanul megküldik a Társaság részére.

3. A panasz Társaságon kívüli orvoslásának lehetőségei

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél panaszával az alábbi szervezetekhez fordulhat:

3.1. az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet:

Magyar Nemzeti Bank

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-40-203-776

Központi fax: (36-1) 489-9102

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

3.2. a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok szerint fogyasztónak minősülő ügyfél Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti:

Pénzügyi Békéltető Testület

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Központi levélcím: H-1534 Budapest Postafiók: 172.

Ügyfélszolgálati telefonszám: 06-40-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

3.3. a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **bírósághoz** fordulhat.

4. A panaszok nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartásba vételre kerülő adatok a következők:

- a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz benyújtásának időpontja,
- panasz rendezését vagy megoldását szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoka,

- intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy neve,
- panasz megválaszolásának időpontja.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig őrzi meg és az MNB kérésére bemutatja.

A Társaság a panaszok kivizsgálása kapcsán a panasz kivizsgálásához, a panasszal érintett ügylet beazonosításához szükséges személyes adatokat kezeli, és az információs önrendelkezési jogról és az adatkezelése során az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el.

5. Az ügyintézési tevékenység ellenőrzése

A Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói rendelkezések megsértése miatti bejelentését az MNB tv. alapján megvizsgálja és - amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt - észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére.

A Társaság a hozzá érkező MNB megkeresésekre köteles választ adni.

Az MNB ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panasz ügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

6. Melléklet

1. számú melléklet: Panasz adatlap