

**A KA-VOSZ VÁLLALKOZÁSFEJLESZTÉSI  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**PANASZÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYZATA**

<b>1.</b>	<b>ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>3</b>
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
<b>2.</b>	<b>A PANASZ FELVÉTELE.....</b>	<b>4</b>
2.1.	A PANASZ FELVÉTELÉNEK MÓDJA .....	4
2.2.	A SZÓBELI PANASZ.....	4
2.3.	AZ ÍRÁSBELI PANASZ .....	4
<b>3.</b>	<b>A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>A PANASZ TÁRSASÁGON KÍVÜLI ORVOSLÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>A PANASZOK ÜGYINTÉZÉSÉVEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK.....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>AZ ÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE .....</b>	<b>6</b>

# 1. Általános rendelkezések

## 1.1. Szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a KA-VOSZ 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 kezelésben érintett munkavállalóira.

## 1.3. Kapcsolódó jogszabályok

- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról,
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 2010. évi CLVIII a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről.

## 1.4. Kapcsolódó szabályzatok:

- Általános Szerződési Feltételek,
- Üzletszabályzat,

## 1.5. Panaszkezelés elérhetőségei

Panaszügyintézés elérhetőségei:

Telefon: 06 1 302 0866 (hétfői napokon 8-20 óráig!)

Fax: 302 0847

Cím: 1062 Budapest, Váci út 1-3. A épület 1. emelet (minden munkanapon 8-16 óráig)

Email: [info@kavoszf.hu](mailto: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 panaszügyintézési szabályzat 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 a pénzügyi szervezet 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 tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje.

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

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. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## **2. A panasz felvétele**

### **2.1. A panasz felvételének módja**

*A Társaság panasz benyújtására az alábbi lehetőségeket biztosítja:*

- telefonon,
- személyesen szóban, vagy írásban,
- levélben,
- telefaxon,
- elektronikus úton.

### **2.2. A szóbeli panasz**

*A telefonon, illetve személyesen szóban érkező panaszt a Társaság – lehetőség szerint – azonnal megvizsgálja, szükség szerint orvosolja, és a panasztétel tényét (időpontját, típusát, javasolt megoldását) nyilvántartásba veszi statisztikai okokból, illetve a panasz alapjának, megoldási javaslatoknak későbbi vizsgálata céljából.*

*Amennyiben a panasz haladéktalan kivizsgálására az ügy jellege miatt nincs mód, illetve a szóbeli kezelés a panaszos számára nem kielégítő, a panaszról és a Társaság ezzel kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyv készül.*

*A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság személyesen közölt panasz esetén átadja, telefonon érkező reklamáció esetén megküldi az ügyfél részére, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.*

*A telefonos beszélgetésekről hangfelvétel készül, melyet a Társaság egy évig megőriz, és minderre felhívja az ügyfél figyelmét a panasztétel előtt. Az ügyfél külön kérése esetén lehetőség nyílik a hangfelvétel meghallgatására, továbbá a felvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv térítésmentes rendelkezésre bocsátására.*

### **2.3. 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. Az írásos formában érkező panasz kivizsgálásának eredményéről pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva, illetve a – szükség esetén – meghozott intézkedések leírását magába foglalva, a nyilvántartásba vétel időpontjától számított 30 napon belül a Társaság írásban tájékoztatja az ügyfelet. Amennyiben ezen határidő meghosszabbítása szükségessé válik, a Társaság erről az indok pontos megjelölésével, az eredeti határidőn belül tájékoztatja az ügyfelet. Ha a panaszügyben hozott érdemi döntés jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak vonatkozó rendelkezései is ismertetésre kerülnek.*

*Panasz írásos formában való bejelentésére lehetőség van a Társaság közvetítőjénél, illetve valamely közvetítői alvállalkozójánál (elérhetősegeik a honlapon megtekinthetők), aki a reklamációt kivizsgálás céljából haladéktalanul megküldi a Társaság részére.*

### 3. A panaszok nyilvántartása

Valamennyi beérkező panasz nyilvántartásba vételére sor kerül oly módon, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt ne szolgáljanak.

A Társaság a panaszokat olyan egységes elvek alapján létrehozott, áttekinthető rendszerben tartja nyilván, mely a folyó ügyeket valamennyi ügyintézési szakaszban követhetően kezeli. E nyilvántartás alkalmas arra, hogy alapul szolgáljon panaszügyi statisztikák, kimutatások készítéséhez az ügyintézési hatékonyság mérése céljából, illetve hozzájáruljon a szolgáltatások, ügyfélkezelési eljárások továbbfejlesztéséhez.

A panaszok nyilvántartásba vételre kerülő adatai:

- panaszt felvevő munkatárs neve, szervezeti egysége
- bejelentés időpontja, és módja
- panaszos azonosítására szolgáló adatok
- panasz típusa, leírása
- panasz rendezését szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén, ennek oka
- intézkedés határideje, felelősének neve
- panaszos tájékoztatásának időpontja

A Társaság a panasz orvoslása kapcsán birtokába került személyes adatokat az ügy lezárását követően egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

### 4. A panasz Társaságon kívüli orvoslásának lehetőségei

*Amennyiben az ügyfél a benyújtott panasz kivizsgálásával kapcsolatos eljárással, annak eredményével nem elégedett, ügyének további orvoslása érdekében az alábbi szervezetekhez fordulhat:*

**Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete**

*Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.*

*Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.*

*Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-40-203-776*

*Központi telefon: (36-1) 489- 9100*

*Központi fax: (36-1) 489-9102*

*E-mail: [ugyfelszolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pszaf.hu)*

**Pénzügyi Békéltető Testület**

*Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.*

*Telefonszám: (36-1) 488-2131*

Bírósági keresettel élhet esetleges panaszával a területileg illetékes bíróságnál.

### 5. A panaszok ügyintézésével kapcsolatos utólagos teendők

A panaszt, a kapcsolódó állásfoglalást, döntést, az ezekkel kapcsolatosan írásban, vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság három évig megőrzi, és a Felügyelet kérésére bemutatja.

A Társaság meghatározott időszakonként, de legalább éves gyakorisággal a panaszügyekről elemzést készít, melynek célja, hogy a levonható tapasztalatok beépítésre kerüljenek az adott működési területeken.

A leginkább érintett szolgáltatások, működési területek feltárásával lehetőség nyílik olyan intézkedések meghatározására, melyek szolgáltatási folyamatba építésével a panaszok megelőzhetőek, illetve számuk csökkenthetőek.

A Társaság panaszügyintézésével kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti az ügyfelek igényeinek minél magasabb szintű kielégítése, és üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjából való formálása céljából.

A panaszokkal kapcsolatosan a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített terület elkészíti a belső nyilvántartása alapján a Nyilvántartásba vett fogyasztói panaszügyek negyedéves PSZÁF adatszolgáltatását.

## **6. Az ügyintézési tevékenység ellenőrzése**

*A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentését a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII törvény rendelkezései alapján megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére.*

A Társaság a hozzá érkező PSZÁF megkeresésekre köteles választ adni.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panasz ügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelőségét az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

## **7. Melléklet**

1. számú melléklet: Panasz adatlap