

A PSS Credit Pénzügyi Zrt

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2020. június 11-től

Jóváhagyta: Rónai Alexandra vezérigazgató

Tartalom

| | |
|--|---|
| Bevezető | 3 |
| I. Panaszkezelési fogalmak | 3 |
| 1. Az ügyfélpanasz fogalma | 3 |
| 2. Az Ügyfél fogalma | 3 |
| 3. Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei | 3 |
| 4. Ügyfélszolgálat | 4 |
| II. A panasz bejelentésének módjai | 4 |
| 1. Szóbeli panasz | 4 |
| 2. Írásbeli panasz | 4 |
| III. A panasz kivizsgálása | 5 |
| 1. Általános szabályok | 5 |
| 2. Szóbeli panasz | 5 |
| IV. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok | 6 |
| V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség | 6 |
| VI. A panasz nyilvántartása | 8 |

Bevezető

Jelen szabályzat célja az Ügyfélszolgálati feladatokon keresztül a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288 § rendelkezései alapján felmerülő ügyfélpanaszok kezelési rendjének bemutatása, az ezekkel kapcsolatos folyamatok szabályozása. A Hpt. 288 § rendelkezései értelmében a PSS Credit Pénzügyi Zrt, mint pénzügyi intézmény köteles az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokra vonatkozó nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot készíteni. A jelen Szabályzat célja a Hpt.-ben meghatározott követelményeknek való megfelelés, ennek megfelelően a Szabályzatnak mindenkor meg kell felelnie a Hpt. mindenkor hatályos rendelkezéseinek.

A szabályzat alanyi hatálya: A Szabályzat a PSS Credit Pénzügyi Zrt valamennyi Ügyfelére és a PSS Credit Pénzügyi Zrt valamennyi alkalmazottjára terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya: A PSS Credit Pénzügyi Zrt-nek a Hpt 288 § szerinti Panaszkezelési folyamataira, eljárásrendjére, valamint a Panasz-nyilvántartás kezelésére terjed ki

A PSS Credit Pénzügyi Zrt a szabályzat kialakításánál figyelembe vette és irányadónak tekinti a 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendelet, valamint a 46/2018. (XII. 17.) számú MNB rendeletnek az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályaira vonatkozó előírásait.

I. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1. A szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, a szolgáltató - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II. fejezetében meghatározott módok bármelyikén közöl a PSS Credit Pénzügyi Zrt-vel.

1.2 Nem minősül ügyfélpanasz az Ügyfél által a PSS Credit Pénzügyi Zrt-hez benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma

2.1 Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a PSS Credit Pénzügyi Zrt-vel pénzügyi szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

2.2 Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a PSS Credit Pénzügyi Zrt által pénzügyi szolgáltatásainak nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

2.3 Fogyasztónak minősül Ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

3. Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei

3.1 Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá - amennyiben rendelkezésére áll - a panaszát alátámasztó dokumentumokat is

bocsássa a PSS Credit Pénzügyi Zrt rendelkezésére a panaszvizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

3.2 A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

4. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a PSS Credit Pénzügyi Zrt minden, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, erre kijelölt helyiségét és telefonon vagy interneten elérhető egységét.

II. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

1.1 Az Ügyfél bejelentését megteheti:

a) személyesen: A panaszügyintézés helye a PSS Credit Pénzügyi Zrt bármelyik irodája, annak nyitvatartási idejében, illetve a PSS Credit Pénzügyi Zrt székhelyén minden munkanapon 9 órától 16 óráig, ahol az Ügyfél panaszát a PSS Credit Pénzügyi Zrt munkatársai rögzítik, a jegyzőkönyvet mindkét fél aláírásával látja el. A bejelentésről a PSS Credit Pénzügyi Zrt másolati példányt bocsát Ügyfél rendelkezésére. A PSS Credit Pénzügyi Zrt irodáinak pontos címe és nyitvatartási ideje a PSS Credit Pénzügyi Zrt honlapján megtalálható.

b) telefonon: A PSS Credit Pénzügyi Zrt Ügyfélszolgálatunkon keresztül a +36-1-600-5555 telefonszámon (hívásfogadás minden hét első munkanapján 8-tól 20 óráig, a többi munkanapon pedig 9-16h között) adható meg panasz. Az Ügyfél és a PSS Credit Pénzügyi Zrt munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a PSS Credit Pénzügyi Zrt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét a PSS Credit Pénzügyi Zrt hivatalos helyiségében, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített CD lemezt, vagy hitelesített jegyzőkönyvet.

2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton a PSS Credit Pénzügyi Zrt, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve (1068 Budapest, Benczúr u 41 mfszt. 4);

c) telefaxon a +36-1-600-5556 es telefax számon, a PSS Credit Pénzügyi Zrt, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve;

d) elektronikus levélben az panasz@pss-credit.hu címre, melyet a PSS Credit Pénzügyi Zrt folyamatosan fogad.

2.2. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról

szóló 2016. évi CXXX. törvényben -, és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

III. A panasz kivizsgálása

1. Általános szabályok

1.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a PSS Credit Pénzügyi Zrt nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1.2. A PSS Credit Pénzügyi Zrt a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

2. Szóbeli panasz

2.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a PSS Credit Pénzügyi Zrt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a PSS Credit Pénzügyi Zrt úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a PSS Credit Pénzügyi Zrt jegyzőkönyvet vesz fel.

2.3 Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a PSS Credit Pénzügyi Zrt jegyzőkönyvet vesz fel. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra a PSS Credit Pénzügyi Zrt Központi Panaszkezelési Csoportja jogosult és köteles.

2.4 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a PSS Credit Pénzügyi Zrt munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a PSS Credit Pénzügyi Zrt öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a PSS Credit Pénzügyi Zrt biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 munkanapon belül, térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

2.5. Ha az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a PSS Credit Pénzügyi Zrt a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott álláspontot a PSS Credit Pénzügyi Zrt a panasz PSS Credit Pénzügyi Zrt általi befogadását követő 15 naptári napon belül az Ügyfél részére írásban megküldi. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz a PSS Credit Pénzügyi Zrt kívül álló okból a panaszban foglalt valamennyi pontra kiterjedően 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a PSS Credit Pénzügyi Zrt ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A 2.5 pont rendelkezéseit tekintve a munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.

2.6. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

- d) a PSS Credit Pénzügyi Zrt neve és címe
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása; i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

2.7. A panasz elutasítása esetén a PSS Credit Pénzügyi Zrt válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

3. Írásbeli panasz

3.1. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra a PSS Credit Pénzügyi Zrt a Központi Panaszkezelési Csoport jogosult és köteles. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a PSS Credit Pénzügyi Zrt a panasz PSS Credit Pénzügyi Zrt általi befogadását követő 30 naptári napon belül. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél esetében Tekintettel arra, hogy a panaszok kezelése során az elektronikus levelezés útján küldött adatok biztonsága - így a titkosnak minősülő adatok védelme - ezen kommunikációs csatornán a védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szemben nem teljeskörűen biztosított, a PSS Credit Pénzügyi Zrt saját döntése szerint jogosult a panasszal kapcsolatos válaszát az Általános Üzleti Feltételekben (ÁÜF) is megjelölt egyéb kommunikációs csatornán megküldeni az ügyfél részére.

IV. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok

1. A PSS Credit Pénzügyi Zrt a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) Ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában levő olyan dokumentumok másolata, amely a PSS Credit Pénzügyi Zrt-nek nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), (székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: H - 1525 Budapest BKKP Pf.:172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, meghallgatások helye. 1068 Budapest, Benczúr u. 41 mfszt. 4.)

b) Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: H534 Budapest BKKP Pf: 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

c) bíróság:

- az egyedi szerződésben foglalt választottbíróági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbíróasághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbíróági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

- az egyedi szerződésben foglalt választottbíróági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbíróasághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbíróági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

3. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

4. A PSS Credit Pénzügyi Zrt-nek tájékoztatnia kell az Ügyfelet arról, hogy tett-e a Pénzügyi Békéltető Testület illetékességével kapcsolatos általános alávétési nyilatkozatot.

5. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a jelen szabályzat V. fejezetének 1 pontja alapján, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testülethez, illetve a Magyar Nemzeti Bankhoz fordul, pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány (továbbiakban 'Beadvány') áll rendelkezésére. A Beadvány elérhető az MNB hivatalos honlapján: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugiapanasz/formanyomtatvanyok> illetve az MNB személyes ügyfélszolgálatán is (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)). Az Ügyfélnek lehetősége van a Beadványt a PSS Credit Pénzügyi Zrt-től is térítésmentesen igényelni, az alábbi lehetőségek egyikén, melynek alapján azt a PSS Credit Pénzügyi Zrt haladéktalanul megküldi az ügyfélnek (elektronikus úton igényelt Beadványt elektronikus úton, más esetben postai úton):

a) személyesen vagy más által átadott irat útján (a PSS Credit Pénzügyi Zrt bármelyik irodájában, annak nyitvatartási idejében);

b) postai úton a PSS Credit Pénzügyi Zrt, Központi Panaszkezelési Csoportnak címezve (1068 Budapest, Benczúr u. 41 mfszt. 4.);

c) elektronikus levélben az panasz@pss-credit.hu címre, melyet a PSS Credit Pénzügyi Zrt folyamatosan fogad.

d) telefonon: A PSS Credit Pénzügyi Zrt Ügyfélszolgálatán keresztül a +36-1-600-5555 telefonszámon (munkanapokon 9 -16h között).

6. A PSS Credit Pénzügyi Zrt a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében közzéteszi.

VI. A panasz nyilvántartása

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a PSS Credit Pénzügyi Zrt nyilvántartást vezet, melyek a PSS Credit Pénzügyi Zrt erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:

- a) a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- b) a panasz benyújtásának időpontja;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
- d) az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját, valamint panaszra adott válaszlevél postára adásának dátuma.

2. A PSS Credit Pénzügyi Zrt a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.