



Adószám: 14283624-2-02
Cégbíróság: Pécsi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám: 02-10-060357
Tevékenységi eng. száma: E-I-254/2008

CORRIGIA Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

7621 Pécs, Ferencesek utcája 33.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2019. március 1. napjától

CORRIGIA Zrt.

A CORRIGIA Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „Társaság”) befogad, nyilvántartásba vesz, teljeskörűen kivizsgál és megválaszol minden, a tevékenységével, szolgáltatásaival, termékeivel kapcsolatban felmerült panaszt.

1. A panaszbejelentés módjai

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módokon nyújthatják be a Társasághoz:

1.1. Szóbeli panasz esetén:

a) személyesen a Társaság központi irodájában

cím: 7621 Pécs, Ferencesek utcája 33.

ügyintézés munkanapokon: Hétfő-Csütörtök: 8.00-17.00

Péntek: 8.00-16.00

b) telefonon:

telefonszám: +36 72 511 017

hívásfogadási idő: Hétfő: 8.00-20.00

Kedd-Csütörtök: 8.00-17.00

Péntek: 8.00-16.00

1.2. Írásbeli panasz esetén:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján (cím: 7621 Pécs, Ferencesek utcája 33.);

b) postai úton (cím: 7621 Pécs, Ferencesek utcája 33.)

c) telefaxon (telefaxszám: +36 72 511 018);

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@corrigia.hu).

Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság a panaszbejelentő nyomtatványt a honlapján (www.corrigia.hu) és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében elérhetővé teszi, illetve a panaszos kérésére azt térítésmentesen megküldi a panaszos részére. Az ügyfél számára a panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező!

Az elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén az ügyfelek a panaszokat az 1. pontban felsorolt egyéb módokon nyújthatják be, tehetik meg.

2. A panaszbejelentés fogadása, kivizsgálása

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az ügyvezetés feladata, amely ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézővel foglalkozó munkatársai számára.

A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is – biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a Társaságnál nem állnak rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

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

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A Társaság jegyzőkönyvet vesz fel abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a Társaság neve és címe;
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek 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) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Társaság illetékes munkatársa egy elektronikus válaszüzenetben értesíti az ügyfelet, hogy a panaszát nyilvántartásba vették.

Az ügyfél a panaszbejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül.

3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Társaság haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel és beszerzi azt. Az ügyfél megkeresése történhet telefonon vagy írásban. Telefonos megkeresés esetén a már meglévő panaszbejelentő nyomtatványon jelölni kell, hogy az új információ beszerzése telefonon történt.

4. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A Társaság a panaszbejelentéseket a nyilvántartásában rögzíti. Az azonosítószámmal ellátott bejelentést, továbbá annak mellékleteit az irattárban elkülönítve tartja nyilván.

A nyilvántartás legalább a következő adatokat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját (a válaszlevél postázása esetén a postára adás dátumát, az elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát).

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

5. A panaszbejelentés kezelése

A Társaság a panaszbejelentések kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben, illetve a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több ügyletet érint, a Társaság a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A panaszbejelentéseket a Társaság munkatársai minden körülményt figyelembe véve tekintenek át.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

A Társaság álláspontjáról az ügyfél az általa meghatározott módon a panasz közlését követő 30 napon belül kap választ a Társaságtól, kivéve, ha az ügyfél a panaszát személyesen vagy telefonon jelenti és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadás során a Társaság elsősorban az általa korábban rögzített elérhetőségeket (lakcím, levelezési cím, telefonszám, faxszám, email cím) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében, amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésekor nem jelöli meg, hogy milyen módon és milyen elérhetőségére kéri a válasz megküldését.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja az ügyfél panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet¹ a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének

¹ Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság szerint a panasz a fenti bekezdés a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf. 172.

Ügyfélszolgálati telefon: (+36 80) 203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

b) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: (+36 80) 203-776

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

c) bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet. A nyomtatványokat a Társaság az ügyfél kérésére költségmentesen, haladéktalanul megküldi. A nyomtatványok megküldése iránti kérést a Társaság 1. pontban meghatározott elérhetőségein terjesztheti elő az ügyfél.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről, válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, tájékoztatást ad arra vonatkozóan, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés

létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

7. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat az Igazgatóság jóváhagyása alapján 2019. március 1. napján lép hatályba.

Pécs, 2019. február 27.

CORRIGIA Zrt.