PK KÖVETELÉSKEZELŐ
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

IGAZGATÓSÁGI HATÁROZAT SZÁMA: 1 /2022.

(HATÁLYBA LÉPÉS AZ IGAZGATÓSÁG HATÁROZATA ALAPJÁN: 2022. JANUÁR 25.)
(ÉRVÉNYES: VISSZAVONÁSIG)

Dátum:	**2022. január 24.**	**Határozatot kiadta:**	**Igazgatóság**
Érvényes:	**2022. január 25.-től visszavonásig**	**Megfeleltető:**	**Felügyelő Bizottság**

A SZABÁLYZAT ALANYI HATÁLYA

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a PK Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: **Társaság**), így annak minden részvényesére, tisztségviselőjére, munkavállalójára, illetve minden kiszervezett tevékenységet végző, de a Társaság érdekkörében eljáró személyre.

A SZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA

A jelen Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) a Társaság ügyfelei, adósai panaszainak kezelését, annak gyakorlati megvalósulását tartalmazza, tehát azokat az elveket és gyakorlatokat, amelyeket a Társaság panaszügy-intézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

A SZABÁLYZATTAL KAPCSOLATBAN LÉVŐ JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET, EGYÉB SZABÁLYOZÓK

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő jogszabályokat kell figyelembe venni:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: **Ptk.**)
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: **Hpt.**)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: **Ftktv.**)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fvtv.**)
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**)
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet

A SZABÁLYZATTAL KAPCSOLATBAN ÁLLÓ TÁRSASÁGI IRATOK

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő iratokat kell figyelembe venni:

- a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzata
- minden olyan szabályzatát, amely az ügyfél szerződéses jogviszonyáról rendelkezik

I. ALAPELVEK

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

A jelen Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint a honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

II. A PANASZ

1. Panasz a Társaság magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, kifogás vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja.

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

III. A PANASZOS

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Társaság által megvásárolt követelés átruházója, személyes kötelezettje, vagy a kötelezett kötelezettségéért biztosítékot nyújtó személy vagy a kötelezettel/biztosítékot nyújtó személlyel szemben a követelés érvényesítése érdekében való Társasági fellépéssel egyébként bármely módon érintett harmadik személy (a továbbiakban együttesen: ügyfél).

2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A panasz dokumentálása során a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA

1. A Társaságon belül a panaszfelvételt a Work-out Szakterület munkatársa végzi.

2. A hatékony ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszt érdemben a konkrétan érintett szakterület munkatársa vizsgálja meg jogi támogatás mellett.

3. A vizsgálat eredményéről a panaszost a közléstől számított 30 (harminc) napon belül a jogi képviselő tájékoztatja.

4. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, kifogással élhet a jogi képviselőnél, aki a kifogást pártatlan és elfogulatlan módon köteles elbírálni, és amennyiben a kifogást megalapozottnak találja, a panaszt elbíráló munkatársat köteles a panasz ismételt elbírálására utasítani, a panasz elbírálásánál figyelembe veendő irányvonalak meghatározásával.

V. A PANASZ FELVÉTELE

1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, az alábbiak szerint. A panasz megtehető:

- **telefonon:** + 36 1 466-45-69
  hétfő 9-19 óra között
  kedd-csütörtök: 9-16 óra között
  péntek: 9-14 óra között

  A megadott telefonszámon a titkárság munkatársai jelentkeznek, panaszügyek intézésekor kapcsolják a Work-out Szakterület kijelölt munkatársát. A beszélgetések hanganyagát a Társaság rögzíti, azt 5 (öt) évig őrzi, és e határidőn belül annak visszahallgatását, illetőleg az arról készült hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát az érintett ügyfél kérésére térítésmentesen biztosítja.

- **e-mailben:** **info@pk-rt.hu**

  A megadott elektronikus elérhetőségen a Társaság az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

- **telefaxon:** + 36 1 209-91-65

- **levélben postai úton:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 32.III.1.

- **személyesen írásban**: 1013 Budapest, Krisztina krt. 32.III.1.
  ügyfélfogadási időben
  (munkanapokon 9-15 óra között)

- **személyesen szóban:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 32.III.1.
  ügyfélfogadási időben
  (munkanapokon 9-15 óra között)

2. A Társaság a panasz benyújtásához a honlapján elérhetővé teszi a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványt. A Társaság azonban a nyomtatványtól eltérő formában benyújtott panaszt is befogadja, illetve kivizsgálja.

3. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

4. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékosság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (e-mailben) történő benyújtását is lehetővé teszi a fentiek szerint.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

5. A benyújtást követően a panasz egyedi ügyszámot kap, amit a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában rögzít. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elég adatot az érdemi kivizsgáláshoz és az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szükség, a Társaság Work-out Szakterület munkatársa elektronikus úton, telefonon vagy írásban haladéktalanul megkeresi az érintett ügyfelet a további adatok és információk bekérése céljából.

6. A gyorsabb és hatékonyabb ügyintézés érdekében a panasszal érintett szolgáltatástól függően, a panaszkezelés céljából az alábbiak megadása szükséges:

   - ügyfél neve
   - szerződésszám, ügyfélszám
   - ügyfél lakcíme/székhelye/levelezési címe
   - ügyfél telefonszáma
   - ügyfél értesítésének módja
   - panasszal érintett szolgáltatás
   - panasz leírása, oka
   - a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre
   - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
   - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

7. Az ügyfél a panaszbejelentés során köteles meghatározni a panasz okát, valamint a panasz orvoslásaként elvárt intézkedést, igényt.

8. A panaszügy-intézési eljárás az ügyfél kérelmére indult eljárás, az eljárás során történő adatkezelés a Társaság jogszabályban meghatározott feladatainak ellátásához feltétlenül szükséges, az ügyfél panaszügy-intézési eljárás során történő adatszolgáltatása önkéntes, a megadott adatok kezeléséhez történő hozzájárulását tehát az adatok közlésével a Társaság megadottnak tekinti. A megadott adatok valóságtartalmáért az ügyfél a felelős. Az adatkezelés célja kizárólag az ügyfél által bejelentett és panasznak minősülő ügy felülvizsgálata, annak eredményéről az ügyfél, valamint a jogszabályban foglalt esetekben az érintett hatóság tájékoztatása. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli a Társaság.

9. A Társaság a panaszkezelés céljából az V/6. pontban írtak szerinti adatait, valamint a panaszügy felülvizsgálata során hozott döntéseiről és intézkedéseiről készült dokumentumokat a panaszügy lezárását követően 5 (öt) évig őrzi meg. Ezen időtartamot követően a panaszüggyel kapcsolatos adatok a Társaság nyilvántartási rendszeréből automatikusan törlődnek.

10. Az ügyfél az V/8-9. pontban írtak szerinti adatkezeléssel kapcsolatos kifogásai esetén elsődlegesen a Társaság ügyfélszolgálatához, az Infotv. rendelkezései szerint a Nemzeti

Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy a Ftktv. előírásai szerint a Magyar Nemzeti Bankhoz, továbbá az Infotv., illetőleg a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

VI. A PANASZ RÖGZÍTÉSE

1. A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi elektronikus panaszkezelési rendszerében, az V. fejezetben írt adatkezelési szabályok szigorú betartása mellett. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

3. A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság azonnal tájékoztatja az ügyfelet a panaszt kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a telefonon közölt panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott írásbeli panasz vagy szóban előterjesztett panasz írásbeli rögzítését tartalmazó jegyzőkönyv egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

5. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

6. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló jegyzőkönyvet, amelyet a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A nem személyesen, vagy egyébként nem a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

   A fenti esetekben, vagy amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

   - az ügyfél neve;
   - az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
   - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
   - a panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
   - az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálására kerüljön;
   - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
   - az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
   - személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
   - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

VII. A PANASZÜGY INTÉZÉSE, JOGORVOSLATOK

1. A benyújtást követően a panasz egyedi ügyszámot kap, amit a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában rögzít.

2. A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadni, a telefonon közölt panasz esetén pedig köteles megadni a panasz azonosítására szolgáló adatokat, valamint a jegyzőkönyvet az ügyfélnek megküldeni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az ügyfélnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a VII/3. pontban írtak szerint köteles eljárni.

3. Az írásbeli panaszt a Társaság 30 (harminc) napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság pontos, közérthető és egyértelmű módon indokolni köteles. A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg. A Társaság a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

4. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

5. A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton (a panasz előterjesztésével megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

   Fentiek azonban nem alkalmazhatóak abban az esetben, ha a válasz megküldésére szolgáló rendszeren nem állapítható meg, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan nem igazolható a küldemény elküldésének ténye és időpontja, valamint ha nem biztosítható a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme.

   A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a (8) bekezdésben foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

6. A Társaság panaszkezelési nyilvántartásának tartalmaznia kell
   - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
   - 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, továbbá
   - a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát

7. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

8. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

9. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és a panaszkezelési munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.

10. Ha az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Társaság nem megfelelően kezelte panaszát, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 (harminc) napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt az alábbi szervezetekhez fordulhat:

    - **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)[székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf.: 172, ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefonszáma: +36-80-203-776, +36-1-428-2600, fax: +36-1-429-8000, e-mail: info@mnb.hu, ugyfelszolgalat@mnb.hu, internetes elérhetősége: https://www.mnb.hu/bekeltetes]
    - **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ** (a pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések esetén) [székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefonszáma: +36-80-203-776, e-mail: info@mnb.hu, ugyfelszolgalat@mnb.hu, internetes elérhetősége: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem, http://www.mnb.hu, https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok]
    - **bíróság**.

11. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 (harminc) naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

12. A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell arról, hogy a Társaság álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult. Ha a szolgáltató szerint

a panasz mindkét esetet érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az egyik, illetve a másik pont körébe.

A panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatvány megküldését kérheti, amelyeket a Társaság költségmentesen és haladéktalanul megküld a fogyasztó részére.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén a szolgáltató válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A Társaság a fentiekben foglaltakról a panasz elutasítása esetén külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet figyelemfelhívásra alkalmas módon.

13. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

VIII. A PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

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

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

1. A Társaság a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

2. A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a Társaság napi tevékenységébe.

3. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

   - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
   - 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig megőrzi.

4. A Társaság panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

***