
PK KÖVETELÉSKEZELŐ ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba léptette: 1/2019 (II. 28.). sz. Vezérigazgatói Utasítás

Hatályba lépés dátuma: 2019. március 1.

Érvényes: Visszavonásig

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó kötelezettségeket. Ezek kötelezettségek a hatályos 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet rendelkezésein alapulnak, amely a pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkoznak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

1. A panasz fogalma

- 1.1. Panasznak minősül minden, a PK Követeléskezelő Zrt. (a továbbiakban Társaság) tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- 1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

2. A panaszos személy

- 2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.
- 2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

- 3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a vezérigazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézással foglalkozó munkatársai számára.
- 3.2. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4. A panasz felvétele

4.1. A panasz bejelentésének módjai:

- a) Szóbeli panasz:
személyesen:
 - aa) a panaszügyintézés helye (pontos cím) és a nyitvatartási idő (több ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás),
 - ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő
- b) telefonon:
 - ba) telefonszám és
 - bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő).
- c) írásbeli panasz:
 - ca) személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - cb) postai úton (levelezési cím megjelölése),
 - cc) telefaxon (telefaxszám megjelölése),
 - cd) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

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

- 4.2. A panaszt annak tényleges felmerülésétől számított 30 (Harminc) napon belül kell bejelenteni.
- 4.3. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.
- 4.4. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt a 1013 Budapest, Krisztina krt. 32. 3. em. 1. szám alatt található ügyfélszolgálati irodában (székhely), vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 4.5. A panaszokat e-mailben az info@pk-rt.hu (vagy a major.ildiko@pk-rt.hu) címre lehet beküldeni.
- 4.6. A panaszokat telefaxon a 06-1- 209-9165 fax-számra lehet elküldeni.

- 4.7. Személyesen panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt az ügyfélszolgálati irodában (székhely) lehet tenni. Itt az ügyfélszolgálati munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.
- 4.8. Telefonon keresztül a panaszt a 06-1-466-4569-es vagy a 06-1-279-1538-as (ügyfélszolgálati) telefonszámon keresztül lehet bejelenteni az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt 8:00 és 18:00 óra között.
- 4.9. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 8 (nyolc) évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5. A panasz kezelése

- 5.1. Az írásbeli panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

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

5.2. Szóbeli panasz

- 5.2.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.
- 5.2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 5.2.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.
- 5.2.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 5.2.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

- 5.2.6. 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. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 5.2.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
 - 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 és
 - a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

5.3. Írásbeli panasz:

- 5.3.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Az írásbeli panasz benyújtásának teljesítése céljából a Társaság a honlapján elérhetővé teszi az MNB honlapján közzétett nyomtatványt.
- 5.3.2. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a MNB-nél vagy a Békéltető Testületnél az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni az MNB és a Békéltető Testület levelezési címét
- 5.3.3. A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja.
- Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság 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 az ügyfélnek – az 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

- 6.1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat rögzíti:

- a) ügyfél neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- e) értesítés módja, telefonszáma,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz részletes leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél/meghatalmazott aláírása.

- 6.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló általános adatvédelmi rendelet (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- 7.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
 - a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók, azokat kell a szabályzatban feltüntetni;
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók, azokat kell a szabályzatban feltüntetni;
 - c) bíróság
- 7.2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
- 7.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról,

hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

8. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább öt évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésre a Magyar Nemzeti Bank részére megmutatja.

- 8.1. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
- 8.2. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:
 - 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

9. Záró rendelkezések

- 9.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 9.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 9.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület, jogosult békéltető testületként eljárni.
- 9.4. A jelen szabályzat hatályba lépésének napja 2019. március 1. Azt követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségében (1013 Budapest, Krisztina krt. 32. 3. em. 1.) történik a szabályzat elhelyezése. A szabályzatot a Társaság a honlapján is közzéteszi.

Budapest, 2019. február 28.