

**TERRA CREDIT Pénzügyi Szolgáltató Zrt.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**



**TERRA CREDIT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

TARTALOMJEGYZÉK

1.	MEGHATÁROZÁSOK	3
2.	A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA	3
2.1.	A PANASZOK BEÉRKEZÉSE	3
2.2.	A PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.	
2.3.	A Panasz(ok) kivizsgálása, érdemi megválaszolása	5
2.3.1.	Panaszok kivizsgálása.....	5
2.3.2.	Érdemi válaszok előkészítése, kiküldése	6
2.3.3.	Köztes Válaszlevél elkészítése, kiküldése	6
2.4.	Nyilvántartás, tájékoztatás	6
2.4.1.	Panaszok és válaszok belső nyilvántartása.....	6

1. MEGHATÁROZÁSOK

Ügyfél: jelenti a Társaság által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő természetes személyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, vagy más szervezetet, továbbá ezek képviselőjét, meghatalmazottját.

Panaszos: jelenti azon Ügyfelet, aki a Társasághoz Panaszt nyújt be. Panaszos azonban nemcsak az Ügyfél lehet, hanem olyan harmadik személy is, aki a Társaság egy szolgáltatásával kapcsolatos ajánlat vagy kereskedelmi kommunikáció címzettje.

A panasz: Panasznak minősül minden, a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a szervezet eljárását, tevékenységét, magatartását, vagy mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyedi és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

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

A panasz minimális tartalmi 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
- a panasz helye.

Észrevétel (kéres, kérdés): jelenti, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, illetve méltányossági kérelemmel fordul a Társasághoz.

2. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A pénzügyi intézmény és a független közvetítő a panaszkezelési szabályzatot a honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

2.1. A PANASZOK BEÉRKEZÉSE

A Panaszok/Észrevételek beérkezése történhet: írásban, telefonon, elektronikus levélben, személyesen.

- Írásban 1061 Budapest, Andrássy út 7. I/5 levelezési címre történő postázással
- Telefonon: +36 1 249 4686 számon
A telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8-16 óra között és legalább a hét egy munkanapján csütörtökön 8 órától 20 óráig fogadjuk
- Elektronikus levélben: info@terracredit.hu

TERRA CREDIT Pénzügyi Szolgáltató Zrt.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

- Személyesen: A szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, a cég székhelyén (1061 Budapest, Andrásy út 7. I/5) minden munkanapon 8 órától 16 óráig,

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. A panasz benyújtója benyújtási jogosultságát, meghatalmazással köteles igazolni.

A panaszban bejelentésben a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. jogi személy képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Meghatalmazás hiányában a panaszt a Társaság nem fogadja be. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen eljárva a panasz ismételt benyújtható.

A szóbeli (ideértve a telefonon és a személyesen) panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell, az Észrevételeket pedig megválaszolni. A szóban felmerülő panaszokat a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén fe kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A Társaság az Ügyféllel folytatott telefonon beérkező panaszos telefonbeszélgetés hanganyagát rögzíti, és öt évig rendszerében megőrzi. A Társaság biztosítja az Ügyfél részére ezen hanganyag visszahallgatását, illetve térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített jegyzőkönyv anyagát. A visszahallgatás biztosításának feltétele az, hogy az Ügyfél megfelelően azonosítsa magát, közölje a lejárt telefonbeszélgetés pontos időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

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, indoklással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül meg kell küldeni.

Írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

2.2. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- szerződésszáma, ügyfélszáma illetve pénztári azonosító
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- ügyfél igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és a panaszvizsgálásához megválaszolásához szükséges egyéb adat

2.3 A PANASZ(OK) KIVIZSGÁLÁSA, ÉRDEMI MEGVÁLASZOLÁSA

2.3.1 A Panasz(ok) kivizsgálása

A Panaszok kezelése a Társaság szervezetén belül a vezérigazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársai számára, így a beérkezett panaszokat az arra illetékes vagy az abban érintett szakterület vizsgálja ki és válaszolja meg. Panasz esetén a Társaság törekszik arra, hogy a döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntés meghozatalában korábban részt vett. Amennyiben a Panaszt kivizsgáló szakterület illetékessége nem egyértelmű a Panasz tartalma alapján, a Társaság vezérigazgatója kijelöli a Panaszt kivizsgáló és megválaszoló szakterület(ek)et. A vezérigazgató figyelemmel kíséri a panaszok kivizsgálását és azok határidőre – a Panasz a Társasághoz történt beérkezésétől, illetve a jegyzőkönyv keltétől) számított 30 naptári napon belül – történő **írásbeli** megválaszolását.

2.3.2 Érdemi válaszok elkészítése, kiküldése

A szóbeli (ideértve a telefonon és a személyesen) panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell, az Észrevételeket pedig megválaszolni. A szóban felmerülő panaszokat a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Szóbeli panaszbejelentés esetén, ha a bejelentéskor azonnali kivizsgálásra nincs lehetőség, vagy a Panaszos a kivizsgálással nem ért egyet, abban az esetben a Társaság köteles két példányban jegyzőkönyvet készíteni, melynek egyik példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi részére. A panasz kivizsgálása egyebekben az írásos bejelentés szabályai szerint történik

Az írásos (levélben – azaz postai úton –, faxon, e-mailben érkezett, valamint a szóbeli panaszról készített jegyzőkönyv szerinti) Panaszt a Társaság vezérigazgatója, vagy az általa megbízott illetékes munkatársa köteles gondoskodni a Panasz mielőbbi, de legkésőbb **a beérkezéstől számított (szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv keltétől) számított 30 naptári napon belül történő megválaszolásáról**. A Panaszra vonatkozó válasznak egyértelmű és pontos indokolást kell tartalmaznia, szükség szerint a vonatkozó jogszabályhely pontos megjelölésével és a kapcsolódó – ÁSZF-nek nem minősülő – dokumentum másolatok mellékelésével.

A Társaság által elkészített válaszlevelet, a Panaszt kivizsgáló és megválaszoló tájékoztatása alapján a Társaság illetékes területe/osztálya készíti el, és a Társaság vezérigazgatója írja alá és küldi meg a Panaszos részére. Szükség szerint a Társaság más, a témában érintett társszakterületek bevonásával is orvosolhatja a beérkező Panaszt.

A panaszkezelések során biztosítani és ellenőrizni kell a beérkezett panaszok hatékony kezelését, a hatékony és megfelelő társaságon belüli információtovábbítást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A hatóságoktól beérkezett Panaszok tekintetében kizárólag a Társaság által megbízott jogász írásos előzetes véleménye alapján készíthető el a küldendő válaszlevél.

A panasz bejelentésére vonatkozó szabályokat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-a határozza meg.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését

TERRA CREDIT Pénzügyi Szolgáltató Zrt. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- a fenti pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját.

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

Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek egyikén: **telefonos elérhetősége 06-80-203-776; elektronikus elérhetősége: ugyfelszolgalat@mnbb.hu**

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának telefonos elérhetősége ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A Panasz kivizsgálásáért a Társaság külön díjat nem számít fel.

2.2.3. Köztes válaszlevél elkészítése, kiküldése

Amennyiben a Panaszt kivizsgáló és megválaszoló észleli, hogy a benyújtott/közölt Panasz – tartalmából, a szükséges válasz, információk mennyiségéből, köréből adódóan – megválaszolásához a fenti 30 napnál várhatóan hosszabb időtartam szükséges, illetőleg a beérkezett panaszlevél nem tartalmazza az érdemi kivizsgáláshoz szükséges valamennyi adatot, információt, és az Ügyfél a kért adatokat, dokumentumokat időben nem küldi meg a Társaság részére, úgy a Társaság egy köztes válaszlevelet küld a Panaszosnak a 2.2.2. pontban rögzített határidőn belül.

A köztes válaszlevélben, amely megfelel 2.2.2. pontban leírt tartalmi feltételeknek a Társaság tájékoztatja a Panaszost arról, hogy Panasza beérkezett a Társasághoz és arról, hogy a rendelkezésre álló érdemi információk alapján a Társaság az Ügyfél panaszát jogosnak vagy jogtalanak ismeri-e el, és megjelöli az esetlegesen hiányzó adatokat, információkat, amelyek szükségesek a Panasz további esetleges megvizsgáláshoz.

A további kivizsgálást követően a Társaság haladéktalanul megküldi az Ügyfélnek a végleges választ.

2.4 NYILVÁNTARTÁS, TÁJÉKOZTATÁS

2.4.1 Panaszok és válaszok belső nyilvántartása

A Panaszokról és az azokra adott válaszokról illetőleg intézkedésekről a Társaság panaszonkénti és időbeni bontásban elektronikus nyilvántartást vezet, amelyből dátum, illetve Panaszos alapján utólag is visszakereshető minden Panasz és az arra adott válasz is.

A Panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (ideértve a Panaszt és az arra adott választ is) a Társaság a Panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig a vonatkozó Hpt. elvűlés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább öt évig megőrzi és szükség esetén a Felügyelet kérésére bemutatja azokat.

A Panaszos és a Társaság között a fenti telefonszámon, illetve az egyéb hangrögzítésre alkalmas vonalon történő kommunikációt hangfelvételét a Társaság rögzíti, és öt évig megőrzi.

TERRA CREDIT Pénzügyi Szolgáltató Zrt.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Telefonon közölt Panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást.

Hatályos: 2017.07.20-tól visszavonásig

Budapest, 2017. július 20.

Terra Credit Zrt.