



**Panaszkezelési szabályzat –
Ügyfélszolgálat rendje**
Pénzügyi közvetítói szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek részére

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT - ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Bevezetés

A **Pannon Holding Hungary Zrt.** (Székhely: 1068, Budapest Felső erdősor 12., Fióktelep / Levelezési címe: 7622, Pécs Liszt F. u. 1. fsz. 2.; cégjegyzékszám: 01-10-048786, adószám: 23859537-2-42, MNB (PSZÁF) engedélyszám: EN-I-877/2010, a továbbiakban: Ügynök) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §-a alapján, az MNB elnökének a 28/2014. (VII.23.) számú rendeletére, valamint a 13/2015. (X.16.) számú ajánlására figyelemmel, az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat és Ügyfélszolgálati rend általános célja, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

3. Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. Az Ügynök a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnunk a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során az Ügynök az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró **tudatos fogyasztói magatartást tekint** alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

Az Ügynök a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

4. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** az Ügynök tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos az Ügynök eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Ügynöktől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az Ügynök szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában az Ügynök ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Ügynök eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
- **Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttvéve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.
- **Meghatalmazás:** az Ügynök természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette az Ügynök általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.
- **Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank (MNB vagy Pénzügyi felügyelet), az Ügynök felügyeleti szerve.
- **Ügyfélszolgálat:** A Pannon Holding Hungary Zrt. ügyfélszolgálat keretében mindazon tevékenységeket tartja számon, amely során a Társaság munkatársa az ügyfél részére tájékoztatást nyújt, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét, megkísérli a probléma megoldását saját hatáskörben, ill. felette bevonásával.

A Pannon Holding Hungary Zrt. tevékenységeit illetően az ügyfelek tájékoztatására, valamint a panaszok fogadására, intézésére, a Társaság jelen szabályzatban megjelölt fióktelepén **ügyfélszolgálatot** működtet.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

II. PANASZKEZELÉS MENETE

1. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz: - személyesen
 - telefonon
- b) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben
 - telefaxon

1.1 Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt közvetítői eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél, ügyfélfogadási időben személyesen, az Ügynök jelen szabályzatban megjelölt fióktelepén tartózkodó az Ügyféllel kapcsolatot tartó szakterület munkatársaihoz fordulhat

Az ügyfélszolgálatunk (fióktelepünk) elérhetősége:

7622 Pécs, Liszt Ferenc utca 1. fszt. 2.

Nyitva tartása

hétfő–péntek: 8:00-16:00

Az Ügyfél telefonos panaszát az alábbi elérhetőségen és időpontokban teheti meg:

- kedd 8:00-20:00 óráig
- hétfő, szerda-péntek 8:00-16:00 óráig a +36-72-606-619 telefonszámon

1.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Ügynök kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Pénzügyi Felügyelet által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely az Ügynök jelen szabályzatban megjelölt fióktelepén elérhető és az Ügynök honlapjáról (<http://pannonholding.hu>) is letölthető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: banki referenciaszám, ügyintéző) is kéri az Ügynök megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Ügynök vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- a Pannon Holding Hungary Zrt levelezési címére (7622 Pécs, Liszt Ferenc utca 1. fszt. 2.)
- a Pannon Holding Hungary Zrt panaszkezelési e-mail címére (panaszkezeles@pannonholding.hu)
- a Pannon Holding Hungary Zrt központi telefax számára (+36-72-606-601)

2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

2.1 Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt az Ügynök haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az Ügynök biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Ügynök a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Ügynök az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén az Ügynök a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére. Ügynök a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. Igény esetén az Ügynök a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Ügynöknek kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Ügynök az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Az Ügynök a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

Az Ügynök a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

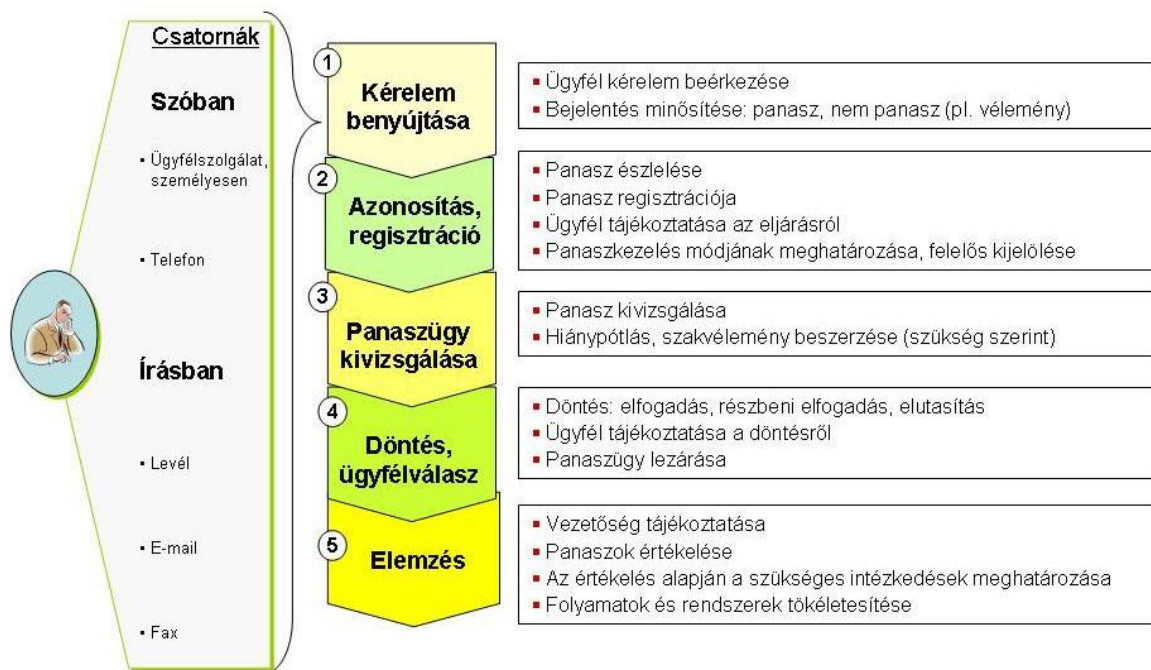
3. Az Ügynök a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyfélől:

- 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) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

4. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE



A panasz benyújtását követően az Ügynök elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Az Ügynök kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

- 5.1.** A panasz elutasítása esetén az Ügynök írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Az Ügynök az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is, ami megegyezik a panasz bejelentésére szolgáló telefonos, elektronikus illetve postacímekkel.

Az Ügynök a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – az ügynök rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi

- 5.2.** A panasz ügynökön kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.
- 5.3.** Amennyiben az Ügynöki panaszkezelés nem jár a **magánszemély Fogyasztó számára** kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:
- a)** bármely, különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén* a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Felügyelet által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-4899-100, e-mail: pbt@mn.b.hu), továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül Ügynöknek tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és az Ügynök rendelkezésére

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

bocsátott kérelem nyomtatványt. Ügynök jelen dokumentumban tájékoztatja a Fogyasztót, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület irányába.

- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén* a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-1-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából. További részletek az MNB honlapján találhatóak: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.

Az Ügynök felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Felügyeletnek nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és az Ügynök közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

- 5.4.** Amennyiben az Ügynöki panaszkezelés a **nem magánszemély Panaszos számára** nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésre: bármely, így különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita* esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**.

6. Panasznyilvántartás és adatvédelem

- 6.1.** Az Ügynök az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

- 6.2.** Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügynök és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet 15 napon belül.

A hangfelvételt öt évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

Az Ügynök az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és a Felügyelet kérésére, bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az Ügynök a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. Az Ügynök ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

III. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A Hpt. 288. § (15) bekezdése alapján az Ügynök köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) feladatait az Ügynök vezetése által kijelölt személy végzi.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

- a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, Felügyeleti és egyéb elvárásoknak az Ügynök működési rendszerébe történő átlátható beépítését, valamint rendszeresen felügyeli az Ügynöki belső szabályzatok és eljárásrendek fogyasztóvédelmi szempontú megfelelőségét
- b) eljár annak érdekében, hogy az Ügynök gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a Felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljük
- c) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák
- d) a termékek és szolgáltatások feltételeinek kialakítása során biztosítja, hogy a termékfejlesztés és a folyamatszervezés szakaszában az Ügynök szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is
- e) az Ügynök érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét, biztosítva azt, hogy az Ügynök vezető testületei részére rendszeres jelleggel értékelő beszámolót készüljön

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

- f) eljár annak érdekében, hogy az Ügynök illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére
- g) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben
- h) eljár annak érdekében, hogy az Ügynök megfelelő oktatást biztosítson illetékes ügyintézői részére az Ügyfelek pontos, hasznos és közérthető információval történő ellátása érdekében
- i) biztosítja, hogy a belső oktatási anyagokba beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag
- j) szükség esetén kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók összeállítását, és azoknak az Ügynök internetes felületén és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében történő közzétételét
- k) a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Pénzügyi felügyelet, illetve más szervezetekkel folytatott, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai a panaszügyintézés vonatkozásában:

- a) az Ügynök válasza után esetlegesen visszatérő panaszügyet szükség szerint közvetlen hatáskörbe vonhatja
- b) a Felügyelet vagy a békéltető testület hatáskörébe került panaszügyeket közvetlen hatáskörbe vonhatja
- c) figyelemmel kíséri a panaszkezelési határidők betartását, valamint az elutasított (részben elutasított) panaszokra adott válaszok érdemi megfelelőségét

IV. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

Az ügyfélszolgálat tevékenységét elektronikus úton 24 órán keresztül végzi, az internet és e-mail rendszer segítségével az ugyfelszolgalat@pannonholding.hu email címen.

Az ügyfélszolgálat visszaigazolása az ügyfél által beküldött elektronikus bejelentéstől számított 2 munkanapon belül történik meg.

Ezt egészíti ki a Társaság jelen szabályzatban megjelölt fióktelepén végzett személyes és telefonos ügyfélszolgálati tevékenység valamint a postai levélben és faxon érkezett megkeresések kezelése.

Az ügyfélszolgálat elérhető munkanapokon:

- *hétfő-péntek 8:00-16:00 óráig* személyesen a **7622 Pécs, Liszt Ferenc utca 1. fszt. 2.** címen,
- vagy a **+36-72-606-619** telefonszámon.

Postai úton ügyfélszolgálatunkat a **7622 Pécs, Liszt Ferenc utca 1. fszt. 2.** címen érheti el.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT – ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

Telefonos ügyfélfogadás esetén a tájékoztatás – az azonosíthatóság hiányában – kizárólag nyilvános, közérdekű adatra irányulhat. Amennyiben szükséges, az ügyintéző munkatárs, személyes megbeszélést javasolhat.

A Társaság munkatársainak feladata a postán vagy személyesen beérkező iratok és telefonos megkeresések szakszerű kezelése.

Személyes ügyfélfogadás esetén a Társaság munkatársai törekszenek arra, hogy az Ügyféllel megismertessék a vonatkozó előírásokat, az ügy előzményeit és pontos, szakszerű közérthető magyarázattal elérjék az ügy optimális megoldását. Az ügyintézés során munkatársaink a mindenkor hatályos jogszabályi előírások betartásával kötelesek eljárni.

V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat – Ügyfélszolgálat rendje az Ügynök jelen szabályzatban megjelölt fióktelepén, és honlapján (<http://pannonholding.hu>) is elérhető, illetve közzéteszi.

2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2016.04.06. napjától hatályos.