



EUID Identity and Data Services Kft.

Ügyfélpanaszok kezelésének eljárási rendje

Verzió: 1.0

Hatályos: 2020-12-01

Utolsó módosítás: 2020-12-01

Tartalomjegyzék

Bevezetés	3
A Szabályzat célja	3
A Szabályzat hatálya.....	3
Fogalmi meghatározások, rövidítések:	4
A panasz bejelentésének módjai	5
Szóbeli panasz bejelentése	5
A panaszok szóbeli, személyesen történő bejelentésére	5
A panaszok telefonon történő bejelentésére	5
Írásbeli panasz bejelentése	5
A panasz kivizsgálása.....	6
Helyben kezelt panasz.....	6
Központilag kezelendő panasz	6
Központi kivizsgálásért felelős személy	6
Szóbeli panasz	7
Írásbeli panasz.....	7
A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	8
Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek	9
A panasz nyilvántartása	10
Online vitarendezési platform	11

Bevezetés

Társaságunk célja ügyfelei elégedettségének és bizalmának növelése, az ügyfelekkel fennálló kapcsolata során törekszik a lehető legteljesebben kiszolgálni az ügyfelek igényeit, ennek ellenére e kapcsolatban is előfordulhatnak nézeteltérések, vitás helyzetek, melynél az ügyfél panasszal kíván élni, illetve kéri annak kivizsgálását.

A Szabályzat célja

Ügyfeleink által jelzett bejelentéseket, javaslatokat, problémákat kiemelten kezeljük, biztosítva a panaszok gyors és szakszerű kivizsgálását. Panaszkezelési eljárásunk – a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban - garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk, az ügyfelünknek minden esetben választ adunk, a megalapozott panaszokat orvosoljuk. Célunk a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és folyamatok kialakítása, a panaszügyek kapcsán szerzett információk felhasználásával társaságunk munkájának tökéletesítése, folyamataink gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásaink színvonalának folyamatos javítása.

A Szabályzat hatálya

Panaszkezelési Szabályzatunk hatálya kiterjed minden olyan panasz, bejelentés, kifogás vagy javaslat kezelésére, feldolgozására, megválaszolására, amelyet az ügyfél a Szolgáltató részére szóban, írásban részére eljuttat.

A hatálya kiterjed a Szolgáltató minden munkavállalójára, különösen az ügyfelek, a fogyasztók tájékoztatására.

Hatályos Panaszkezelési Szabályzatunk nyilvánosan elérhető weboldalunkon.

<https://distributix.hu/panaszkezeles>

Fogalmi meghatározások, rövidítések:

Panasz: Társaságunk vagy annak bármely munkatársának tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, bejelentés, amelyben az Ügyfél a Társaságunk eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza, függetlenül attól, hogy a kifogás utóbb jogosnak bizonyul, avagy nem.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél Társaságunktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve kérelmet terjeszt elő. Nem tekinthető továbbá panasznak:

- az Ügyfél egyszerű kérése és észrevétele
- felvilágosítás, tájékoztatás kérése valamely szolgáltatásról
- változásbejelentések, szerződésmódosítási kérelmek
- szerződések ügyfél részéről történő szabályszerű felmondása

Szerződött Partner: A Társasággal szerződéses viszonyban lévő természetes, vagy jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli entitás.

Ügyfél/Fogyasztó: A jelen szabályzat alkalmazásában az Ügyfél az a személy vagy szervezet, aki igénybe veszi a szolgáltatásainkat.

A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz bejelentése

A panaszok szóbeli, személyesen történő bejelentésére

Társaságunk Ügyfélszolgálati Irodáján, annak nyitvatartási idejében biztosítunk lehetőséget.

Iroda címe: 1027 Budapest Kacsa utca 11.

nyitvatartási ideje:

Hétfő: 10:00-11.00

A panaszok telefonon történő bejelentésére

Panaszát bejelentheti Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán keresztül is hívásfogadási időben a

(+36-1) 371-2557-ös telefonszámon.

A telefonos Ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje:

Hétfő	10.00-14.00
Kedd	10.00-14.00
Szerda	10.00-14.00
Csütörtök	10.00-14.00
Péntek	10.00-16.00

Írásbeli panasz bejelentése

A panasz bejelentése írásban, történhet:

- személyesen vagy meghatalmazott által az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;
- postai úton (1027 Budapest, Kacsa utca 11);
- elektronikus levélben az ugyfelszolgalat@distributed.hu e-mail címen.

A Magyar Nemzeti Bank által panaszbejelentésre használt formanyomtatvány elérhető társaságunk honlapján, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapján az alábbi linken: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk fel. A telefonon történő panaszkezelést Társaságunk nem emelt díjas szolgáltatásként nyújtja, telefonos ügyfélszolgálatunk hívószáma (+36-1 371-2555) a hívó fél tarifacsomagja szerinti díjon hívható. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a Társaság által közvetített pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban jelentenek be panaszt, Társaságunk a panaszt késedelem nélkül továbbítja a panasszal érintett pénzügyi intézmény részére, amely a panaszt a saját panaszkezelési szabályzatában foglaltak szerint vizsgálja ki. A pénzügyi intézmény a panaszra adott választ közvetlenül a panaszosnak küldi meg.

Az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában a Társaságunk válaszát elektronikus üzenetben, a személyes adatokat titkosítással védve küldi meg.

A panasz bonyolultságától és a panasz kapcsán felmerülő komplexitás mértékétől a panasz kivizsgálása történhet helyben vagy központilag.

Helyben kezelt panasz

Helyben kezelt panasznak tekintjük, azokat a bejelentéseket, amelyek helyben, saját hatáskörben megoldható, egyértelmű panaszok. Célunk, hogy a panaszos Ügyfél elégedetten, pozitív ügyfél-élményében részesüljön, így növelve az Ügyfél elégedettséget, illetve esetlegesen meghaladva az Ügyfél elvárásait.

Központilag kezelendő panasz

A Panasz központilag kezelendőnek minősül, ha a panaszban megfogalmazott ügyfélkérelmés természete különös szakértelmet igényel, illetve, ha az Ügyfél hasonló témájú panaszával már korábban fordult a Társaságunkhoz.

A panaszt 1 munkanapon belül továbbítani szükséges a kivizsgálásért felelős személynek.

Központi kivizsgálásért felelős személy

A mindenkori ügyvezető vagy az általa erre felhatalmazott személy.

Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szóbeli panasz Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében vagy Ügyfélszolgálati Irodájában történő kezelése esetén Társaságunk biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított hét munkanapon belül az ügyfél részére a személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani kell.

Telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Társaságunk az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról 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, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- az ügyfél elektronikus elérése (e-mail címe),
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével -, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, és
- a panasszal érintett szolgáltatás neve,
- az elektronikus úton megválaszolt panasz esetén, az elektronikus üzenet elküldésének dátumát.

Írásbeli panasz

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

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- lakcíme, székhelye levelezési címe,
- egyéb elérhetőség (telefonszám, e-mail cím),
- értesítés módja,
- panasszal érintett szolgáltatás, szolgáltatás ideje,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely Társaságunknál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az ügyfelek adatait Társaságunk a vonatkozó adatvédelmi rendeletnek (GDPR) megfelelően kezeli.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek

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** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.:777, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu),
- **Bíróság.**

Amennyiben panasza az adatvédelmi rendelet (GDPR) alapján adatkezeléssel összefüggő, a hozzáféréshez, helyesbítéshez, korlátozáshoz, adathordozhatósághoz, tiltakozáshoz vagy törléshez való jog adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a **Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz** fordulhat (levelezési címe: 1530 Budapest, Pf.:5., telefon: +36-1-391-1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Társaságunk nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az Ügyfél nevét, elérhetőségeit;
- a panasszal érintett szolgáltatás adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának módját (személyes, telefonos, postai, e-mail, telefax) és időpontját;
- előzmény számot (amennyiben van);
- panasz nyilvántartási számát;
- 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 időpontját és címzettjét, vagy az elektronikus úton küldött levél címzettjét és időpontját.

A nyilvántartásban a panaszokat beérkezési sorrendben kell rögzíteni.

A panaszt és az arra adott választ Társaságunk igényérvényesítési célból a Polgári Törvénykönyv által szabályozott elévülési ideig, azaz 5 (öt) évig őrzi meg.

Online vitarendezési platform

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.

Az online vitarendezési platform 2016. február 15-től elérhető a fogyasztók számára. Az erről szóló Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

A felhasználói útmutatók elérhetőek az online vitarendezési platform honlapján: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

MNB linkek:

[MNB panaszkezelési tájékoztató](#)

[Fogyasztói panasz űrlap](#)

[Fogyasztói kérelem az MNB-hez](#)

[Meghatalmazás minta](#)