

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A PFS-Partners Kft. (Cg. 01-09-734358; székhely: 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52. – a továbbiakban PFS-Partners) alapvető célja, hogy ügyfelei irányába mindig a legnagyobb fokú gondossággal és megbízhatósággal járjon el, továbbá jogszerű és professzionális szolgáltatásban részesítse őket. Ettől függetlenül előfordulhatnak panaszok a PFS-Partners közvetítói tevékenységével kapcsolatban.

A PFS-Partners a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §-a, a Hpt. 288. §-a, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014 (VII.23.) MNB rendelet figyelembe vételével készített jelen panaszkezelési szabályzatot alapján fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

I. Fogalmak

- 1. Panasz:** a PFS-Partners közvetítói tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos olyan kérelem, amely az ügyfél egyéni jog- vagy érdeksérelmének megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá.
- 2. Panasznak nem minősülő bejelentések:** nem minősül panasznak, ha a bejelentő általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, vagy ha a bejelentő a szokásos ügymenet körébe tartozó bejelentést tesz.
- 3. Panaszos, ügyfél:** a PFS-Partners panaszosnak tekinti azt a bejelentőt, aki a PFS-Partners szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül.

II. A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfél a panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő. A panaszok meghatalmazás útján is előterjeszthetőek, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba szükséges foglalni.

1. Szóbeli panasz előterjeszthető:

- a) személyesen a PFS-Partners székhelyén és nyitvatartási idejében:
1117 Budapest, Fehérvári út 50-52. V. emelet
hétfőtől-péntekig 8:00-tól 16:00 óráig
- b) telefonon az alábbi számon:
+36 1 248-2170
hétfőtől-péntekig 8:00-tól-16:00-ig, illetve szerdán 8:00-tól 20:00 óráig

2. Írásbeli panasz előterjeszthető:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján
- b) postai úton: 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.
- c) telefaxon: +36 1 248 2171
- d) elektronikus levélben: info@pfs.co.hu

A bejelentésnek elegendő információt szükséges tartalmaznia a panasz érdemi kivizsgálásához, ennek hiányában az ügyfél telefonon, illetve írásban megkereshető a hiányzó adatok pótlása érdekében.

III. A panasz kivizsgálása

A PFS-Partners a panaszkezelés során együttműködésre törekszik az ügyfelekkel, és köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálása mindig térítésmentesen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A PFS-Partners a személyesen közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a PFS-Partners jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról, valamint indoklással ellátott álláspontjáról. A jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a PFS-Partners biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a PFS-Partners jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és a jegyzőkönyvet az indoklással ellátott válasszal együtt az ügyfélnek harminc napon belül megküldi.

Amennyiben a személyesen közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a PFS-Partners jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. A panaszra adott, indoklással ellátott választ a PFS-Partners harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

2. Írásbeli panasz

A PFS-Partners az írásbeli panaszra adott, indoklással ellátott választ a panasz közlését követő harminc napon belül megküldeni az ügyfélnek.

Ha az ügyfél a PFS-Partners tájékoztatását követően, azonos tényalapra hivatkozással tesz azonos tárgyú panaszt, és újabb körülmény nem merül fel, a PFS-Partners tájékoztatja az ügyfelet erről a körülményről és csatolja a korábbi panaszra adott választát.

IV. Jegyzőkönyv

- a) ügyfél neve;
- b) 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A PFS-Partners a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A PFS-Partners a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve, anyja neve, születési idő, születési hely, cégnév, cégadatok;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve kötvényszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz 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;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

VI. A panasz nyilvántartása

A PFS-Partners a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- 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 panasz megválaszolásának időpontját;
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

VII. Jogorvoslat

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
 - a) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület
1013 Budapest, Krisztina krt. 39
Levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
E-mail: pbt@mnbb.hu
Telefon: +36 1 489 9700

b) Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP, Postafiók 777.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 40 203 776

Ügyfélszolgálat e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnk.hu

c) hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság fordulhat.
3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a PFS-Partners a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Budapest, 2016. január 06.

János Zsolt Tamási László
 ügyvezetők