

FINANCE CAPITAL ZRT.

Panaszkezelési szabályzat

Az ügyfelek panaszainak bejelentéséről, kezeléséről,
nyilvántartásáról

A FINANCE CAPITAL Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: Győr, Csaba utca 14-16. a továbbiakban: Társaság) Panaszkezelési szabályzatát a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályairól szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendeletében foglaltakra tekintettel az alábbiak szerint határozza meg.

I. A panasz bejelentésének módjai:

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

- A Társaság székhelyén Győr, Csaba utca 14-16., szám alatt munkaidőben: hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között, illetve

b) telefonon:

A + 3696998660 telefonszámon hétfőn 8 és 20 óra között, keddtől péntekig 8 és 16 óra között.

2. Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján;
- postai úton a Finance Capital Zrt. Győr, Csaba utca 14-16. szám alatti címen;
- elektronikus levélben az financecapital@financecapital.hu címen, melyet a Társaság folyamatosan fogad.

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. *A fenti követelmény az 1. sz. mellékletben található meghatalmazás mintával is teljesíthető.*

II. A panasz kivizsgálása:

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, a panasz kivizsgálása térítésmentes.

A Társaság a panaszt fogyasztóbarát módon, az összes körülmény figyelembe vételével vizsgálja ki.

1. Szóbeli panasz:

1.1 A Társaság, a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság, az indított hívás felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokat a Társaság rögzíti, és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi.

1.4. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a Társaság a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg.

A jegyzőkönyvnek legalább a következőket kell tartalmazni:

- 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 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 panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a Társaság neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

2.1. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

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

- 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 olyan dokumentumok másolata, ami a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

IV. A panaszkezeléshez kapcsolódó tájékoztatás:

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos

jogvita esetén: levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefon: 06/1-4899-100, e-mail cím: pbt@mnbb.hu)

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: 06/1-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- illetékes bíróság (illetékes területek és elérhetőségek a www.birosag.hu címen)

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság a fogyasztót tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

1. A Társaság, a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- 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 dátumát.

A telefonon tett panaszt a Társaság egyedi azonosítószámán tartja nyilván.

2. A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

A Társaság panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása. A panaszfelelős Vilics Anita ügyvezető.

A Társaság gondoskodik arról, hogy jelen Panaszkezelési Szabályzatot a honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára jól láthatóan és elérhető módon a székhelyén kifüggeszti. A Társaság gondoskodik arról, hogy az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány ügyfél-forgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is folyamatosan elérhető legyen.

Jelen szabályzathoz felhasznált jogszabályok és ajánlások:

- hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

Győr, 2017. augusztus 30.

FINANCE/CAPITAL Zrt.

Csaba utca 14-16, 9023 Győr

Adószám: 25844648-2-08

Cégkz.: 08-10-001932

.....
Igazgatóság nevében
Igazgatóság elnöke

