

KBC Equitas Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályba léptette: dr. Tóth Nándor vezérigazgató

Hatályba lépés dátuma: 2010. január 4.

Érvényes: Visszavonásig

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

1. A panasz fogalma

- 1.1. Panasznak minősül minden, a KBC EQUITAS Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- 1.2. Nem minősül panasz, ha a fogyasztó/ügyfél a KBC EQUITAS Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

2. A panaszos személy

- 2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a KBC EQUITAS Zrt. ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a KBC EQUITAS Zrt.-vel annak tevékenysége során.
- 2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a KBC EQUITAS Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

- 3.1. A KBC EQUITAS Zrt. szervezetén belül a panaszok kezelése a vezérigazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársai számára.
- 3.2. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4. A panasz felvétele

- 4.1. A KBC EQUITAS Zrt. Üzletszabályzatának 21.2 pontjában foglaltaknak megfelelően a panaszt annak tényleges felmerülésétől számított 5 (öt) napon belül kell bejelenteni.
- 4.2. A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a KBC EQUITAS Zrt. számára: írásban postai úton, e-mailben, faxon vagy személyesen, telefonon.
- 4.3. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos

személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a KBC EQUITAS Zrt.-vel, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha a ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

- 4.4. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt a 1051 Budapest, Roosevelt tér 7-8. szám alatt található ügyfélszolgálati irodában, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 4.5. A panaszokat e-mailben az info@kbcequitas.hu címre lehet beküldeni.
- 4.6. A panaszokat 06-1-889-2655 fax-számra lehet elküldeni.
- 4.7. Személyesen panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt az ügyfélszolgálati irodában lehet tenni. Itt az ügyfélszolgálati munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.
- 4.8. Telefonon keresztül a panaszt a 06-1-889-2666-os ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül lehet bejelenteni az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt. Hétfői munkanapokon ettől eltérően, 8:00 és 20:00 óra között lehet a panaszokat telefonon keresztül bejelenteni.
- 4.9. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5. A panasz kezelése

- 5.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.
- 5.2. A panaszt az Üzletszabályzat 21.2. pontjában foglaltaknak megfelelően 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.
- 5.3. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének és a békéltető testületnek a levelezési címét.
- 5.4. A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – az 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

- 6.1. A KBC EQUITAS Zrt. a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylatmegőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább három évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésre a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének megmutatja.
- 6.2. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
- 6.3. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:
 - a. panaszos ügyfél megjelölését
 - b. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
 - c. a panasz benyújtásának időpontját,
 - d. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - e. a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - f. a panasz megválaszolásának időpontját.

7. Záró rendelkezések

- 7.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a KBC EQUITAS Zrt. munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 7.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 7.3. A jelen módosított szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségeiben történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.