

Bohemian Financing Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

Verzió Száma:	Készítette:	Jóváhagyó határozat száma:	Hatályba lépés napja:
V3	Titkos Alexandra	Igazgatóság 1/2013. (01. 25.) számú határozata	2013. 01. 25.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy a Bohemian Financing Zrt. (a továbbiakban: „Társaság”) biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését.

I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésre vonatkozó eljárásrendet a Társaság szervezetén belül, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoluti lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

I.3. A Szabályzat alanyi hatálya

Az e Szabályzatban foglalt rendelkezések kötelezőek minden, a panaszkezeléssel érintett munkavállaló számára.

I.4. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások

- a) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.),
- b) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Pzfvtv.),
- c) a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi CV. törvény,
- d) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (a továbbiakban: PSZÁF) panaszügyintézési mintaszabályzata.

I.5. A Szabályzatért felelős személy

Jelen Szabályzat aktualizásáért, felülvizsgálatáért a Társaság Ügyvezető Igazgatója felelős.

II. A PANASZ

Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

III. A PANASZOS

1. Panaszos lehet az a személy, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordulhat az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST VÉGZŐ SZAKMAI TERÜLET

A Társaságon belül a panaszfelvételt és panasz kivizsgálását a Kockázatkezelő végzi. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

V. A PANASZ FELVÉTELE

1. A panasz írásban (postai levélben, elektronikus levélben, illetve telefaxon) nyújtható be a Társasághoz az alábbi helyeken:

Levelezési cím: 1148 Budapest, Kerepesi út 52.
Elektronikus levelezési cím: info@bohemianfinancing.hu
Telefaxszám: +36 1 688 1701

VI. A PANASZ KEZELÉSE

1. A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye (1148 Budapest, Kerepesi út 52.).

2. A Társaság az írásban érkezett panaszt kivizsgálja és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

3. Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól a bejelentés felülvizsgálatát. A Társaság felülvizsgálat esetén az erre irányuló kérelem beérkezésétől számított újabb harminc napon belül tájékoztatja az ügyfelet.

4. Ugyanazon ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaság a továbbiakban nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.

5. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF-nak vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a PSZÁF-nak és a békéltető testületnek a levelezési címét.

6. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

VII. JOGORVOSLATOK

1. Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, a Pszáftv. értelmében lehetősége van reklamációjával írásban a PSZÁF-hoz fordulni, ahol kérheti a PSZÁF közreműködését a rendezéshez. A PSZÁF ügyfélszolgálat levelezési címe: 1013 Budapest 1535 Budapest 114., Pf.777. Telefon: (06 40) 203-776.

2. Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, az ügyfél kezdeményezheti a jogvita elintézését közvetítő segítségével. A közvetítői névjegyzéket az igazságügyért felelős miniszter vezeti, a közvetítői névjegyzék elérhető a www.irm.gov.hu/kozerdeku_informaciok címen.

3. Az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy panaszával békéltető testülethez forduljon. A békéltető testületek a területi gazdasági kamarák mellett működő független testületek, hatáskörüket és eljárásuk szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18.-39. §-ai tartalmazzák. Elérhetőségük: <http://www.bekeltetes.hu/>

4. Az ügyfél a panaszát bírósági úton is érvényesítheti.

Tekintettel arra, hogy a Társaság fogyasztónak minősülő ügyfelek részére pénzügyi szolgáltatást nem nyújt, az ügyfél panaszának kivizsgálása érdekében nem kezdeményezheti a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének fogyasztóvédelmi eljárását, illetve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület eljárását.

VIII. NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság három évig őrzi meg.

2. A Társaság a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja, az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

3. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyfél nevét/cégnevét,
- b) az ügyfél székhelyét/levelezési címét,
- c) az ügyfél telefonszámát,
- d) az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- e) a panasz leírását,
- f) a panaszos igényét,
- g) a panasz benyújtásának időpontját,
- h) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- i) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- j) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- k) a panasz megválaszolásának időpontját.

4. A Társaság a panaszt a beérkezése napján rögzíti a panaszügyi nyilvántartási rendszerében.

IX. A PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
2. A Társaság a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységi kört, működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
3. A Társaság panaszügyintézésével kapcsolatos tevékenységét az ügyfél igényekre és saját üzletpolitikájának ügyfélbarát szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Jelen Szabályzat nyilvános. A Szabályzatot a Társaság a honlapján közzéteszi, illetve székhelyén kifüggeszti.