

**EXCLUSIVE CASH  
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**ÜGYFÉLPANASZ KEZELÉS SZABÁLYAI  
SZABÁLYZAT**

Udvari Márta  
Ügyvezető

Hatályos: 2014. január 10-től visszavonásig

## Tartalomjegyzék

<b>I. Általános rendelkezések .....</b>	<b>3</b>
1. A szabályzat célja.....	3
2. A szabályzat tárgyi és személyi hatálya .....	3
3. Kapcsolódó jogszabályok .....	3
4. A szabályozás elvei.....	3
5. Értelmező rendelkezések.....	4
<b>II. Részletes rendelkezések .....</b>	<b>4</b>
1. Az Ügyfél azonosítás módja.....	4
2. A panaszbejelentés módja .....	5
3. A panaszbejelentés rögzítése és szolgálati útja .....	5
4. Az Ügyfél tájékoztatása a panaszbejelentés kezelésének folyamatáról .....	6
5. A panaszvizsgálás rendje és a válaszadási határidők.....	6
6. Belső jogorvoslati lehetőségek.....	6
7. A panaszbejelentések nyilvántartása .....	7
<b>III. Záró rendelkezések .....</b>	<b>7</b>
<b>1. számú melléklet .....</b>	<b>8</b>
<b>2. számú melléklet .....</b>	<b>9</b>

## **I. Általános rendelkezések**

### **1. A szabályzat célja**

Az Ügyfélpanasz Kezelési Szabályzat (Továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy szabályozza az Exclusive Cash Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: a Társaság) ügyfélpanaszainak kezelésére vonatkozó eljárási rendeket.

### **2. A szabályzat tárgyi és személyi hatálya**

A szabályzat tárgyi és személyi hatálya kiterjed:

- A Társaság valamennyi, a tulajdonában lévő, vagy bármilyen szerződéses formában általa használt helysége és szervezeti egységére (a továbbiakban: a működési területre)
- A Társaság munkavállalóira, valamint a munkaviszonyra irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott személyekre (továbbiakban: munkavállaló).

### **3. Kapcsolódó jogszabályok**

A szabályzathoz kapcsolódó jogszabályok:

- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.).
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 2007. évi CXXXV. törvény a Pénzügyi szervezetek Állami Felügyeletéről (a továbbiakban: PSZÁF),
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról,
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról,
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról,
- 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról,
- A PSZÁF elnökének 14/2001. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek Ügyfélszolgálati tevékenységéről.

### **4. A szabályozás elvei**

- a) A Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtól érkező fogyasztói bejelentések kivizsgálása, valamint ezzel összefüggésben annak tájékoztatása a Társaság ügyvezető igazgatójának (továbbiakban: felelős személy) a feladata.
- b) A Társaság célkitűzése az ügyfélcentrikus szemléletmód erősítése, ezért törekedni kell arra, hogy az ügyfélpanasz kivizsgálása, az Ügyfelet ért sérelem orvoslása és az Ügyfél tájékoztatása ügyfélbarát módon történjen meg.
- c) Az Ügyfelek panaszbejelentéseinek rögzítése, adminisztrációja, nyilvántartása a Társaság működési területén történik. A panaszokhoz kapcsolódó dokumentumokat a felelős személy veszi át, ennek megtörténtét a dokumentum egy másolati példányán aláírásával az Ügyfélnek igazolja. A postán beérkező panaszok felelős személyhez történő eljuttatása minden esetben a borítékkal együtt történik. A bejelentéssel kapcsolatos anyagokat, dokumentumokat a Társaság 5 évig megőrzi.

- d) Az Ügyfelek részére készített Panaszbejelentő nyomtatvány (1. számú melléklet) és a Panaszügyintézésről szóló tájékoztatót (2. számú melléklet) az Ügyfél által jól látható helyen kell elhelyezni a Társaság működési területén és Társaság közvetítőinél (azzal, hogy azt csak a Társaság szolgáltatásával kapcsolatos panaszok bejelentésére használják). Ezen túlmenően a fenti dokumentumokat a Társaság elhelyezi honlapján.
- e) Jelen szabályzat figyelembe veszi a PSZÁF által 2007 augusztusában kiadott „Panaszügyintézési Mintaszabályzat a pénzügyi szervezetek részére” című ajánlást.

## 5. Értelmező rendelkezések

- 5.1. Panasznak minősül a Társaság bármely szervezeti egységének, vagy a Társasággal ügynöki kapcsolatban álló partnerei által a Társaság nevében nyújtott 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 kér.
- 5.2. Panaszosnak minősül az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje és az 5.1 pontban meghatározott panaszt nyújt be.

## II. Részletes rendelkezések

### 1. Az Ügyfél azonosítás módja

- Azonosított ügyfélnek tekinthető a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerinti adatokat tartalmazó hatósági igazolvánnyal azonosított Ügyfél.
- Azonosítottnak tekinthető továbbá a telefonon vagy írásban legalább 2 személyes adatot (pl.: lakcím/székhely, név) megadó Ügyfél.
- Azonosításra alkalmas személyi adatok hiányában az Ügyfélnek csak általános tájékoztatás adható arról, hogy a panaszbejelentést milyen formában és eljárással fogadja a Társaság.
- A nem azonosított személytől érkező bejelentéseket is rögzíteni és kivizsgálni szükséges, különösen, ha azok a Társaság számára jelentős kockázatokat hordoznak, vagy ilyenre utalnak (pl.: jogszabályok megsértése). Ebben az esetben azonban az Ügyfél elérhetőségének hiányában válaszadásra nem kerül sor.
- Általános szabály, hogy Ügyfélre vonatkozó információ kizárólag az Ügyfél vagy törvényes képviselője/meghatalmazottja részére adható. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság megvizsgálja benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó cégkivonattal és aláírási címpéldánnyal vagy meghatalmazással igazol

## 2. A panaszbejelentés módja

### 2.2. Panaszbejelentés történhet:

- Szóban
  - Személyesen,
  - Telefonon
  
- Írásban
  - Levélben,
  - E-mail, vagy
  - Fax formájában.

### 2.3. A panaszbejelentés érkezhethet:

- A Társaság központi elérhetőségeire
- A Társaság bármely szervezeti egységéhez,
- A Társaság bármely munkavállalójához,
- A Társaság által nyújtott szolgáltatás köztesítését végző bármely ügynökéhez.

Az írott vagy elektronikus médiában megjelenő bármilyen – a Társaságnál korábban panaszbejelentés formájában nem rögzített – panasz ügyintézése a felelős személy feladata.

## 3. A panaszbejelentés rögzítése és szolgálati útja

3.1. A panaszok rögzítését és nyilvántartásba vételét vagy a Társaság munkavállalója vagy a felelős személy végzi (továbbiakban: a panaszfelvevő). Amennyiben a panaszbejelentés nem a felelős személyhez érkezik, akkor azt a munkavállaló, aki a panaszbejelentést kapja köteles azt egy munkanapon belül továbbítani a felelős személynek.

### 3.2. A panaszfelvétel alapdokumentumai:

- Panaszbejelentő nyomtatvány
- Tájékoztató a panaszügyintézésről

3.3. Személyes megkeresés esetén a panaszfelvevő átadja az Ügyfélnek a Panaszbejelentő nyomtatványt, aki azt olvashatóan kitölti. A Nyomtatvány egyben a panaszfelvételt igazoló jegyzőkönyvnek is minősül. Ha a panaszbejelentés azonnal orvosolható, akkor erre minden esetben törekedni kell. Ha a panasz kezelésével az Ügyfél nem ért egyet, vagy a panasz azonnal nem orvosolható, akkor a panaszfelvevő a panaszbejelentő nyomtatvány egyik példányát aláírja az Ügyféllel, csatolja hozzá a panaszbejelentéshez kapcsolódó dokumentumokat. A panaszbejelentő másik példányát aláírja és átadja az Ügyfél részére.

3.4. A Társasághoz postai, elektronikus levelezés vagy fax útján érkező bejelentések esetén az ügyfél által küldött és aláírt levél helyettesíti a panaszbejelentő nyomtatványt. Ez esetben a felelős személy a bejelentés alapján kitölti a bejelentési adatlapot, amelynek egy példányát megküldik az ügyfélnek oly módon, ahogyan a bejelentés a Társasághoz érkezett.

- 3.5. A telefonon érkező bejelentéseket a Társaság munkaidőben (hétköznap 9-17 óráig) fogadja. A panaszbejelentést a Társaság munkavállalója a Panaszbejelentő nyomtatvány kitöltésével rögzíti, amelynek egy aláírt példányát az ügyfélnek megküldi.

#### **4. Az Ügyfél tájékoztatása a panaszbejelentés kezelésének folyamatáról**

- 4.1. A Társaság munkatársa – akár személyesen, akár más formában érkezik a panasz – köteles tájékoztatni az Ügyfelet a panaszügyintézés rendjéről, valamint arról, hogy a Társaság rendelkezik Panaszkezelési Tájékoztatóval, amely a Társaság működési területein és honlapján is elérhető.
- 4.2. a Társaság munkatársa köteles továbbá tájékoztatni az Ügyfelet:
- a panaszbejelentés válaszadási határidejéről és formájáról,
  - a belső és külső jogorvoslati lehetőségekről,
  - valamint arról, hogy ha a kivizsgáláshoz szükséges összes adat nem áll a rendelkezésre, akkor a Társaság – hiánypótlás formájában – a panaszostól kiegészítő információkat kérhet. Jelezni kell, hogy ilyenkor az ügyintézési határidő a hiánypótlás beérkezésétől számítva értendő.

#### **5. A panaszvizsgálás rendje és a válaszadási határidők**

A beérkezett panaszokat a felelős személy vagy az általa megbízott, a panaszbejelentéssel összefüggésben leginkább érintett szervezeti egység és/vagy munkavállaló a legnagyobb körültekintéssel, a bejelentésben szereplő minden felvetésre választ és megoldást keresve köteles kivizsgálni.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához kiegészítő információkra van szükség, akkor az azt bekérő levelet a panaszkezeléssel megbízott személy elkészíti, majd aláírásra átadja a felelős személynek.

A hiánypótlásra fordított időt a határidők számításánál nem kell figyelembe venni.

A kiegészítő információk megérkezését követően az panasz kivizsgálásának eredményeit, minden részletre kiterjedően a panaszossal írásban tudatni kell. Az Ügyfelet a válaszlevélben minden esetben tájékoztatni kell a külső és a belső jogorvoslati lehetőségekről. A válaszlevelet az ügyfél által megadott postacímre kell megküldeni.

Az Ügyfél részére elküldött válaszlevél egy másolatát csatolni kell a panaszbejelentő nyomtatványhoz és azt az a panaszkezelések tárolására rendszeresített dossziében 5 évig meg kell őrizni.

A panaszbejelentéssel a lehető leggyorsabban, de legfeljebb 15 munkanapos határidőn belül kell kivizsgálni, orvosolni és megválaszolni.

Indokolt esetben – legfeljebb egy alkalommal – a panaszkezelési határidő 15 munkanappal meghosszabbítható. Erről a panaszost értesítő levélben, az indokok megjelölésével értesíteni kell.

#### **6. Belső jogorvoslati lehetőségek**

Amennyiben az Ügyfél nem fogadja el a Társaság válaszát, illetve intézkedését a panaszbejelentéssel összefüggésben, vagy az eljáró panaszfelvevővel, annak tevékenységével kapcsolatban kíván

panasszal élni, úgy ennek a bejelentésnek a kezelése a Társaság ügyvezető igazgatójának a jogosultsága.

A belső jogorvoslattal megbízott személy a Társaság választ, intézkedését el nem fogadó levél kézhezvételét követően kivizsgálja a panaszt és annak eredményéről haladéktalanul – de legfeljebb az ismételt panaszlevél kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül – megválaszolja.

A panaszosnak szóló a Társaság végleges álláspontját tartalmazó levelet a Társaság ügyvezető igazgatója írja alá. A válaszlevél kiküldése és további kezelése, a korábban leírtakkal megegyezően és eljárási rend szerint történik.

A Társaság álláspontját tartalmazó levélben fel kell tüntetni, hogy amennyiben az ügyfél nem elégedett a jogorvoslat eredményével, vagy bármely okból közvetlenül a Társaság felügyeleti szervéhez kíván fordulni, a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központot kell megkeresnie.

Az ügyfelet minden egyéb jogorvoslati lehetőségről tájékoztatni kell a TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL című tájékoztatóban.

## **7. A panaszbejelentések nyilvántartása**

A Társaság az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezéséről, a megoldást szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy téma megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldása érdekében tett intézkedések rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, valamint
- a panasz megválaszolásának időpontját.

## **III. Záró rendelkezések**

A Szabályzatot a Társaság valamennyi munkavállalójának a rá vonatkozó mértékben ismernie kell. A Szabályzat a közzététel napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Budapest, 2014. január 10.

Udvari Márta  
Ügyvezető

1. számú melléklet

**Panaszbejelentő nyomtatvány****Panaszos adatai:**

Panaszos neve	
Panaszbenyújtó neve (ha nem azonos a panaszossal)*	
Lakcím/székhely	
Személyi ig. szám/céggjegyzékszám	
Telefon	
Fax	
E-mail	

\* Kérjük, csatolja a benyújtási jogosultságot igazoló dokumentumokat!

**A panasz rövid leírása:**

Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon

**A panaszos konkrét igényének megjelölése****Csatolt dokumentumok:**

- 1.
- 2.
- 3.

Kelt: Budapest,

Panaszos aláírása

Panaszfelvevő aláírása

2. számú melléklet

## **TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL**

### **TISZTELT ÜGYFELÜNK!**

Tekintettel arra, hogy az Exclusive Cash Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: a Társaság) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy a panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi szolgáltatásunkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba veszünk, kivizsgálunk, megválaszolunk, és a feltárt hibákat orvosoljuk.

Társaságunk panaszkezelési rendjét az alábbiakban foglaljuk össze.

### **Az Ügyfelek panaszukat az alábbi módon juttathatják el Társaságunkhoz:**

#### ***Szóbeli panasz***

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, forduljon Társaságunk központi irodájának bármelyik munkatársához.

Központi irodánk címe:

1056 Budapest, Váci utca 84.

Telefonszáma:

+361-267-4369, 06-80-205-006

Ügyfélfogadási idő:

Minden munkanap 9<sup>h</sup> - 17<sup>h</sup>

#### ***Írásbeli panasz***

Amennyiben észrevételeit részletezni kívánja, vagy szóbeli panaszát nem az Ön által megfelelőnek ítélt eredménnyel sikerült orvosolnunk, lehetősége van írásban is panaszbejelentést tenni. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében Panaszbejelentő nyomtatványt készítettünk, de természetesen hagyományos módon (levélben, faxon, esetleg e-mailben) tett panaszát is kivizsgáljuk. A Panaszbejelentő nyomtatványt jelent Tájékoztató mellékleteként csatoltuk, azt munkatársunktól elkérheti, vagy a Társaság honlapján elérhető a [www.exclusivecash.hu](http://www.exclusivecash.hu) weboldalon.

Írásbeli panaszát megküldheti a Társaság Központi irodájába:

- Postai úton, a fenti címre,
- E-mail címre: [panasz@exclusivecash.hu](mailto:panasz@exclusivecash.hu),
- Fax számra: +361-267-4368,

- Személyesen átadhatja a Központi Iroda bármely munkatársa részére, a fent megjelölt címen, ügyfélfogadási időben.

### ***A panaszok kivizsgálása, kezelése***

Panaszát minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panaszkezeléssel nem ért egyet, vagy panasza azonnali kivizsgálása nem lehetséges, azt a nyilvántartásba vételtől (a Panaszbejelentő nyomtatvány kitöltése és aláírt példányának a Központi irodánkba történő kézbesítése) számított 15 munkanapon belül igyekszünk az Ön megalégedésére megválaszolni.

Amennyiben a panasz jellege, vagy a rendelkezésre álló információk elégtelensége végett a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési határidő egyszer meghosszabbítható. Erről külön értesítjük Önt. Előfordulhat, hogy a panasz minél kielégítőbb kivizsgálása érdekében kiegészítő információk bekérésére kerülhet sor. Kérjük, azt ilyen irányú megkeresésünket mielőbb megválaszolni szíveskedjen.

### ***Jogorvoslati lehetőségek***

Amennyiben Ön nem fogadja el Társaságunk válaszát, illetve bejelentését a panasz ügyintézésrel kapcsolatban összefüggésben kívánja megtenni, lehetősége van ismételt panaszbejelentésre.

Az ismételt panaszbejelentését a korábbi bejelentésétől függetlenül, egy másik vizsgálat keretében fogjuk orvosolni. Az ismételt panaszbejelentést a Társasághoz történt beérkezésétől számított 30 naptári napon belül igyekszünk megválaszolni.

Amennyiben Ön a panaszbejelentésére érkezett választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, a következő – külső – jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

- Közvetítői szolgáltatást vehet igénybe (részletes tájékoztatást kaphat erről a szolgáltatásról a [kozvetitok.irm.gov.hu](http://kozvetitok.irm.gov.hu) weboldalon)
- A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.)
- a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levélcím: 1535 Budapest, BKKP. Pf.777.)
- Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5. levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036.), illetve
- Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz fordulhat.

Kérjük, amennyiben külső jogorvoslati lehetőséget vesz igénybe, lehetőség szerint Társaságunkat (írásban) értesíteni szíveskedjen.

Tisztelt Ügyfelünk!

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésre választ adott. Amennyiben további információkra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal Társaságunk munkatársaihoz, a következő elérhetőségeken egyikén:

Központi irodánk címe:

1056 Budapest, Váci utca 84.

Telefonszáma:

+361-267-4369, 06-80-205-006

Ügyfélfogadási idő:

Minden munkanap 9<sup>h</sup> - 17<sup>h</sup>

Tisztelettel:

EXCLUSIVE CASH

KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG