

Az ADA-CASH Pénzügyi Tanácsadó Kft. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Az ADA-CASH Pénzügyi Tanácsadó Kft. (továbbiakban: Pénzügyi Szolgáltató) a felmerülő panaszok gyors és egyértelmű kivizsgálását tűzi ki célul. A panaszok kezelésére az alábbi szabályzat vonatkozik. A panasz vizsgálata után a Panaszosokkal elsődleges cél a panaszok békés úton történő rendezése.

Panasznak minősül a Pénzügyi Szolgáltató – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével illetőleg teljesítésével, továbbá a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

A panaszok bejelentésének módjai:

Személyesen: 1039 Budapest, Hollós Korvin Lajos utca 17. fszt. 1. (előzetes időpont egyeztetés szükséges)

Postai úton: 1035 Budapest, Vörösvári út 13. 4/10.

Telefonon: 06-30-440-0284

Telefaxon: 06-1-440-0284

Elektronikus levélben: adacash@adacash.hu

A panasz kivizsgálása:

A Pénzügyi Szolgáltató köteles a panaszt teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni. A panasz kivizsgálása térítésmentes, a Pénzügyi Szolgáltató a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A Pénzügyi Szolgáltató a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli. A Pénzügyi Szolgáltató a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a Pénzügyi Szolgáltatónak a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

Amennyiben a Pénzügyi Szolgáltatóhoz beérkezett panasz kizárólag a biztosító által nyújtott szolgáltatás mennyiségét, minőségét érinti vagy a szolgáltatás nyújtásának megtagadásával kapcsolatos, úgy a Pénzügyi Szolgáltató a panaszt haladéktalanul továbbítja a szolgáltatóhoz és ezzel egyidejűleg tájékoztatja a panaszt, hogy a panaszt érdemben az érintett biztosító fogja megválaszolni.

A panaszok benyújtásának lehetőségei / módjai:

(a) Formanyomtatvány segítségével (Postai úton, Faxon, E-mailben):

A panasz beadására lehetőség van a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: Felügyelet) honlapjáról letölthető formanyomtatványon. (A dokumentum megtalálható jelen szabályzat 2. számú mellékletében illetve a Felügyelet honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>)

(b) Egyedileg szerkesztett beadványban (Postai úton, Faxon, E-mailben):

További lehetőség a panasz egyedi levélben történő eljuttatása a Pénzügyi Szolgáltató részére. Ez esetben javasolt, hogy a panasztétel során a kifogások és azok indokai lehetőleg elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen kerüljenek rögzítésre.

(c) A Pénzügyi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen

A Pénzügyi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában a fent megjelölt nyitvatartási időben lehetőség van szóbeli panasztételre. Egyszerűbb megítélésű panaszok esetén indokolt a szóbeli panasztétel, míg összetettebb vizsgálatot igénylő panaszok esetén indokolt lehet a panasz beadására szolgáló nyomtatvány kitöltése és leadása. A Pénzügyi Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Pénzügyi Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy másolati példányát a személyesen jelenlévő ügyfélnek átadja, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(d) Telefonos úton

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Pénzügyi Szolgáltató az ügyfél által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében az adott helyzetben általában elvárható módon jár el. A telefonon közölt panaszokat a Pénzügyi Szolgáltató az ügyfél figyelmének erre való felhívása mellett rögzíti és a hangfelvételeket 1 évig megőrzi. A Pénzügyi Szolgáltató az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

(e) Európai Unió által létrehozott Online vitarendezési platformon (<http://ec.europa.eu/odr>)

Panasztételre lehetőség van az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság által létrehozott Online vitarendezési platform segítségével.

A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési fórum használata során először regisztrálni kell az Európai Bizottság által létrehozott (fenti) honlapon, majd megadni társaságunk adatait. Kérjük a panaszkezeléshez a következő e-mail címet szíveskedjen megadni: kapcsolat@biztositas.hu

A Pénzügyi Szolgáltató a telefonon tett szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Pénzügyi Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet az ügyfélnek postai vagy elektronikus levél formájában megküld, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

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

A Pénzügyi Szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc (30) napon belül megküldi az ügyfélnek.

Panasztétel meghatalmazott útján:

Amennyiben a panasztétel meghatalmazott útján történik, akkor a panasz eljuttatásával egyidejűleg szükséges a meghatalmazotként eljáró személyre vonatkozó meghatalmazás átadása / beküldése. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Jogorvoslati lehetőség panaszbeadvány kivizsgálását követően:

A panasz elutasítása esetén, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényes válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetőleg hatóságokhoz fordulhat:

(i) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);

(ii) Pénzügyi Békéltető Testület (az alkuszi megbízási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mnbb.hu);

(iii) a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság.

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

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

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Pénzügyi Szolgáltató 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) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Pénzügyi Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

A panasz nyilvántartása

A Pénzügyi Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet (továbbiakban: Panaszügyi Nyilvántartás). A panaszt és az arra adott választ a Pénzügyi Szolgáltató három évig őrzi.

A Panaszügyi 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.