

Aggreg8 Kft.-

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: 2019. január 22. napjától

1. Bevezetés

Az Aggreg8 Kft. (6722 Szeged, Boldogasszony sugárút 23-25. földszint 6.; cégjegyzékszám: 06-09-023518, adószám: 25930423-2-06, képviseli: Mudri György ügyvezető önállóan; a továbbiakban Társaság vagy Szolgáltató) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013.évi CCXXXVII. törvény XIII. fejezete (Ügyfelek védelme) 126. (Panaszkezelés) pontjában foglalt rendelkezéseknek eleget téve, a 435/2016. (XII. 16.) Kormány rendelet, a 437/2016. (XII. 16.) Kormány rendelet, továbbá a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet 1. mellékletében, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X.16.) számú MNB ajánlásban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapján (www.aggreg8.io) kerül közzétételre, valamint a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében kifüggesztve megtalálható.

Az Aggreg8 Kft. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

2. A panasz bejelentése

Az Ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát az alábbiak szerint teheti meg:

a) Szóbeli panaszként

- Telefonon a +36 1 2550269 számon, minden munkanapon 09.00 – 17.00 óra között, illetve csütörtökön 08.00 - 20.00 óra között. Telefonos panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.
- Személyesen az ügyfelek számára nyitva álló 6726 Szeged, Jankovich utca 14. II. emelet alatti helyiségben, annak nyitvatartási idejében, hétfőtől péntekig 13.00-14.00 között.

b) Írásbeli panaszként

- Személyesen, vagy más által átadott irat útján a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében;
- Postai úton: 6722 Szeged, Boldogasszony sugárút 23-25. földszint 6. levelezési címen;
- Elektronikus úton a panaszkezelés@aggreg8.io emailcímre küldött elektronikus levél formájában.
- Telefaxon nem nyújtható be panasz.

A Társaság a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben vagy annak hiányában székhelyén történő kezelése esetén köteles biztosítani, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Társaság köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

a) Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség (szükség) szerint orvosolni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság az ügyintézőjének - a Társaság felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következő adatok rögzítésére alkalmas:

- a. Az ügyfél neve, lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- b. a panasz benyújtásának helye, ideje, módja,
- c. a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- d. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- e. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f. cégünk nyilatkozata a panaszával kapcsolatos álláspontunkról, amennyiben a panaszra adott válaszunkkal elégedetlen,
- g. a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
- h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i. telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma (melyről a panasz bejelentésekor tájékoztatást kap az Ügyfél).

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról a fenti tartalommal jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panaszra adott indokolással ellátott válasszal együtt 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

b) Írásbeli panasz

A Szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Szolgáltató ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A fentiek alkalmazásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap („munkanap: az a nap, amelyen az ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart”) értendő.

4. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti Öntől:

- a) neve;
- b) regisztrációhoz/belépéshez használt emailcím
- c) telefonszáma, lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) értesítés módja;
- e) panasz leírása, oka;
- f) panasszal érintett szolgáltatás/bank/bankszámlatermék megnevezése
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok, screenshotok másolata;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Ügyfél adatait a hatályos Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli a Szolgáltató.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség (jogorvoslat, panaszkezelési fórumok)

Elsődleges célunk, hogy panaszát megnyugtató módon tudjuk megoldani, ezért kérjük, hogy amennyiben a panaszkezelésünkkel, a panasz kivizsgálásával illetve az erre adott válaszunkkal nem elégedett, azt nem tartja megfelelőnek, észrevételét a központi panaszkezelésünknek is jelezze.

A panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy az alábbiakhoz fordulhat:

1) Pénzügyi Békéltető Testület

Az Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Társaság megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét az alábbiak szerint:
Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

e-mail: pbt@mnb.hu

telefonszám: +36-1-489-9700; +36-80-203-776

2) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Amennyiben az Ügyfél a Társaság szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette a Társaság részére, azonban a panaszára a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási

határidőn belül nem kapott választ, a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a Társaság válaszából a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

A Társaság megadja a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ levelezési címét az alábbiak szerint:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon ügyfeleknek: (+36 80) 203-776

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

3) Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló törvény rendelkezései szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

A Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is, illetve amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a Társaság válaszával, a fenti 1)-3) pontokban megjelölt fórumokhoz fordulhat panaszával.

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

A Társaság tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központba beadandó fogyasztói megkeresés, vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) intézhető vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem formanyomtatvány elektronikus elérhetőségi helye a két szervezet internetes honlapja, vagy az alábbi linkek:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

<http://www.mnb.hu/letoltes/152-kerelem-panaszeljaras-lefolytatasa-targyaban-2-3-uj-logo-3.pdf>

A Társaság tájékoztatja továbbá a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy a Társaságtól az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központhoz beadandó fogyasztói megkeresés vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) intézhető, vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem formanyomtatványt kérhet, ha a Társaság előzőleg elutasította a panaszát. A kérés alapján a Társaság ingyenesen elküldi ezeket a dokumentumokat a kérelmezőnek.

A Társaság - a panasz elutasítása esetén - arról is tájékoztatja továbbá a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy tett-e ún. általános alávetési nyilatkozatot.¹

6. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, azok kivizsgálásának eredményéről, így az azokra adott válaszról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet a Társaság.

A nyilvántartás az alábbi információkat 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 panasz megválaszolásának időpontját.

A nyilvántartás alkalmas arra, hogy a Társaság:

- a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- megvizsgálhassa, hogy a tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt tények és események korrekciójára;
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg a Társaság, és azt a Felügyelet (ha törvény másként nem rendelkezik, kizárólag a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró MNB) kérésére bemutatja.

¹ Az alávetés a Társaság írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatában a Társaság korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon. A Pénzügyi Békéltető Testület a nála megtett alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet.