

A HA-MI ÖSSZEFOGUNK EURÓPAI SZÖVETKEZET  
FORGATHATÓ UTALVÁNNYAL KAPCSOLATOS  
TEVÉKENYSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGI  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

## Tartalom

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ .....	3
1.	Bevezetés .....	3
2.	Fogalmak .....	3
3.	Alapelvek.....	3
4.	A szabályzat célja .....	3
5.	A szabályzat elérhetősége és hatálya .....	3
II.	PANASZKEZELÉS MENETE .....	4
1.	Panaszbejelentés .....	4
2.	Panaszkezelés folyamatának bemutatása.....	4
3.	A panasz megválaszolása .....	5
4.	Panasznyilvántartás és adatvédelem .....	5
III.	FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ .....	6

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. Bevezetés

A HA-MI ÖSSZEFOGUNK EURÓPAI SZÖVETKEZET (székhelye: 9400 Sopron, Széchenyi tér 12., cégjegyzékszáma: Cg. 08-23-000001, adószáma: 14957857-2-08, az egyes fizetési szolgáltatóktól szóló 2013. évi CCXXXV. alapján, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 5/2012. (IX.11.) számú rendeletére, figyelemmel, az Ügyfelek panaszkezelésének átlátható, hatékony kezelése érdekében 2014.10.13.-i igazgatósági ülésén a panaszkezelési szabályzatot elfogadta.

### 2. Fogalmak

**Panasz:** a Szövetkezet forgatható utalvány-kibocsátói tevékenységével, szolgáltatásával, szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az Ügyfél a Szövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

**Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a kibocsátó szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője.

**Ügyfél:** Ügyfél: az utalványbirtokos és az utalványelfogadó azzal, hogy az utalványbirtokos és az utalványelfogadó személye megegyezhet.

**Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank

### 3. Alapelvek

- A Panaszok gyors, hatékony és tisztességes kivizsgálása
- A feltárt hibák a lehető leggyorsabb és hatékony orvoslása.
- A panaszok és a panaszosok bármilyen megkülönböztetés nélküli kezelése.

### 4. A szabályzat célja

- Az Ügyfelek elégedettségének és a szolgáltatási színvonal növelése.
- A panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje hatékony legyen, és elősegítse a panaszrendezés folyamatos tökéletesítését.

### 5. A szabályzat elérhetősége és hatálya

Jelen panaszkezelési szabályzatát elérhető a kibocsátó székhelyén, és a honlapján ([www.kekfrank.hu](http://www.kekfrank.hu))

Jelen szabályzat 2014.10.13. napjától hatályos.

## II. PANASZKEZELÉS MENETE

### 1. Panaszbejelentés

Az Ügyfelek panaszait írásban az alábbi módokon jelenthetik be:

- Elektronikus levélben az info@kekfrank.hu címen.
- Személyesen vagy más által átadott irat útján a Szövetkezet székhelyén, a Sopron, Széchenyi tér 12. címen
- Postai úton a H-9400 Sopron, Széchenyi tér 12. címen.

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát és az esetleges előzmények bemutatását is mellékelni kell a beadványhoz.

A panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén vizsgálatra kerül a képviselési jogosultság, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

A panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kell rendelkezésre bocsátania az Ügyfélnek:

- a) neve;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

### 2. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Szövetkezet megvizsgálja, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem.

Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában.

A Szövetkezet kiemelt figyelmet fordít a minőségbiztosításra, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a) a panaszok átfutási idejét
- b) a panaszok számát;
- c) az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- d) a panaszok típusait

### 3. A panasz megválaszolása

Az írásban benyújtott panaszügyet a Szövetkezet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

A panasz elutasítása esetén a Szövetkezet válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A válaszlevélben meg kell adni a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.

Amennyiben a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükség az Ügyfél köteles az ilyen irányú kérés mielőbbi megválaszolása, mert az eljárást a hiányok pótlásáig a panaszkezelési határidő meghosszabbodik.

### 4. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Szövetkezet az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a) a panaszos adatait
- 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
- f) a panasz megválaszolásának időpontját
- g) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- h) a panaszban megjelölt igényről való döntést
- i) a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat

( pl.: panasz oka, gyakorisága)

A panaszok és az azokra adott válaszok archiválásra kerülnek (öt évig). A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

### III. FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A Szövetkezet fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

- a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, Felügyeleti és egyéb elvárásoknak a kibocsátó működési rendszerébe történő átlátható beépítését, valamint rendszeresen felügyeli a belső szabályzatok és eljárásrendek fogyasztóvédelmi szempontú megfelelőségét
- b) eljár annak érdekében, hogy a Szövetkezet gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a Felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljék
- c) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák
- d) biztosítja, hogy a termékfejlesztés és a folyamatszerzés megfeleljen a fogyasztóvédelmi elvárásoknak.
- e) Kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét
- f) eljár annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatások az előírt tartalommal és határidőben kerüljenek megküldésre a Felügyelet részére
- g) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben
- h) szükség esetén kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók összeállítását,
- i) a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Pénzügyi felügyelet, illetve más szervezetekkel folytatott, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben