

QUANTIS Finance Kft.**Panaszkezelési szabályzat**

Dokumentum azonosító:	QUANTIS FINANCE Kft. – Panaszkezelési szabályzat v2.2		
Készítette:	Kostenszky Péter szakmai vezető	Dokumentum frissítés napja:	2019.02.28
Jóváhagyta:	Ertl Pál ügyvezető igazgató	Jóváhagyás napja:	2019.02.28
Végrehajtásért felelős:	Kostenszky Péter szakmai vezető	Hatálybalépés napja:	2019.03.01

Panaszkezelési szabályzat

1 Bevezető rendelkezések

A jelen szabályzat a QUANTIS Finance Kft. (Székhely: 1068 Budapest Benczúr utca 44; cégjegyzékszám: Cg. 01 09 693005; adószám:1256924-4-41) panaszkezelési szabályzata, amely a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt) pénzügyi közvetítőkre vonatkozó rendelkezései, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet alapján készült.

Jelen szabályzat elérhető:

- az Ügyfélkapcsolati Igazgatóság Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, valamint a
- a QUANTIS Group honlapján: www.quantis-group.com

QUANTIS Finance Kft. nagy hangsúlyt fektet Ügyfelei tájékoztatására és elégedettségére, ezért az általuk adott visszajelzések kiemelt fontossággal bírnak a szolgáltatások színvonalának további növeléséhez. Ezért bármely észrevételt, véleményt, amely a QUANTIS Finance Kft.-vel kapcsolatos - legyen szó akár a közvetített termékekről, Személyes Közreműködőkről, munkatársakról, ügyvitelről vagy szolgáltatásról -, a QUANTIS Finance Kft. szívesen fogad.

1.1 Fogalmak

1.1.1 Panasz

A szabályzat alkalmazásában panasz a QUANTIS Finance Kft.

- szerződéskötést megelőző, vagy
- a szerződés megkötésével,
- a szerződés fennállása alatti teljesítésével, valamint
- a szerződés megszűnésével, illetve
- azt követően a szerződéssel összefüggő

tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogás.

A QUANTIS Finance Kft. panaszként értékeli minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a QUANTIS Finance Kft., megbízottja, Személyes Közreműködője, vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.

Nem minősül panasz az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény. Nem minősül továbbá panasz a QUANTIS Finance Kft., megbízottja, Személyes Közreműködője vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz.

Panasznak nem minősülő bejelentések esetén a QUANTIS Finance Kft. erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

1.1.2 Bejelentő, Panaszos, Ügyfél

A QUANTIS Finance Kft. panaszosnak tekinti azt a bejelentőt (természetes személyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet), aki vagy amely a QUANTIS Finance Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben Ügyfélnek is minősül.

Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a QUANTIS Finance Kft. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással kapcsolatosan, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenység tekintetében (pl. hirdetés, telefonos megkeresés) emel kifogást (egyéb panasztételre jogosult).

A panaszos jogállása illeti meg a panaszos képviselőjét is. A QUANTIS Finance Kft. a képviseleti jogosultságot ellenőrzi. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával igazolja. Ügyvédnek adott képviseleti megbízás (meghatalmazás) esetén, ha azt a panaszos saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges.

A meghatalmazásnak tartalmaznia szükséges:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultságot,
- a kiállítás napját,
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását

2 Panaszkezelési eljárás

2.1 Panasz bejelentésének módja

2.1.1 Szóbeli panasz bejelentés

- személyesen:
 - QUANTIS Ügyfélkapcsolati Igazgatóság 1068 Budapest Benczúr utca 44.
 - Nyitvatartási idő:
 - hétfő, kedd, szerda, péntek: 08:00-16:00 között,
 - csütörtökön meghosszabbított munkarendben: 08:00-20:00 között
- telefonon:
 - 36-1/462-2200 számon
 - Hívásfogadási idő:
 - hétfő, kedd, szerda, péntek: 8:00-16:00 között
 - csütörtökön meghosszabbított munkarendben: 8:00-20:00 között

A jelzett idő előtt és után üzenetrögzítő fogadja az Ügyfelek hívásait, melynek alapján a szükséges intézkedések megtétele a következő munkanapon kezdődik. Ebben az esetben a panasz elbírálására rendelkezésre álló 30 napos határidő azon a napon kezdődik, amelyen a panasz rögzítésre került.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig, a visszahívásokról készült hangfelvételt 1 évig a QUANTIS Finance Kft. megőrzi.

Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát, vagy az azzal kapcsolatos ügyintézését a QUANTIS Finance Kft. szóbeli panaszkezelésre az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kívánja megtenni, a QUANTIS Finance Kft. lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a személyes ügyintézés időpontját – elektronikusan vagy telefonon keresztül – előzetesen lefoglalja. A QUANTIS Finance Kft. a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belülre biztosít személyes ügyintézésre szóló időpontot az Ügyfél számára.

QUANTIS Finance Kft. a 1068 Budapest, Benczúr u. 44. szám alatt található székhelyén előzetes bejelentkezés alapján várakozás nélküli és akadálymentesen megközelíthető ügyfélszolgálatot biztosít fogyatékkal élő Ügyfelei számára a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférése céljából. Az adott ügyfélszolgálat a használó fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékoságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint a legönállóbban, külső segítség nélkül kényelmesen, különösebb erőfeszítés nélkül érhető el, ott megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben a segédeszköz használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) nem korlátozott.

2.1.2 Írásbeli panasz bejelentés

Írásbeli panasz bejelentése

- személyesen: az Ügyfél aláírt és benyújtott vagy más által átadott irat útján
- postai úton: 1068 Budapest Benczúr utca 44.
- telefaxon: 36-1/462-2299
- elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@quantis-group.com

történhet.

2.2 Bejelentő azonosítása

A QUANTIS Finance Kft. az ügyfelek jogainak, személyes adatainak és a banktitok megőrzése érdekében a bejelentők azonosítását – a bejelentő által rendelkezésre bocsátott személyazonosító adatok, személyes kapcsolatfelvétel esetén személyazonosító igazolvány alapján - elvégzi, és az ennek során nyert adatok alapján megállapítja a bejelentő panaszosi jogállását, képviseleti jogosultságát, illetve ezek hiányát.

Amennyiben az azonosítás során a QUANTIS Finance Kft. megállapítja, hogy a panaszt nem közvetlenül az arra jogosult terjesztette elő, és a bejelentő jogszerű képviseleti jogát felhívás ellenére sem igazolja, úgy a QUANTIS Finance Kft. – amennyiben a bejelentőnek adatvédelmi-, illetve titoktartási kötelezettség miatt válasz nem adható – a bejelentést érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, és a

panasztételre jogosultat (amennyiben kiléte a rendelkezésre álló adatokból megállapítható) a történekről tájékoztatja.

A QUANTIS Finance Kft. soha, semmilyen körülmények között nem kér a bejelentőtől semmilyen titkos azonosító kódot (pl. bankkártyához tartozó PIN kód, partnerek telefonos Ügyfélszolgálatának igénybevételéhez szükséges azonosító, jelszó).

2.3 Panasz bejelentés tartalma

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) bejelentő neve, és egyértelmű azonosításhoz szükséges adatai (pl születési helye és időpontja) valamint aláírása (utóbbi írásbeli bejelentés esetén)
- b) meghatalmazott neve, adatai és aláírása (csak írásbeli bejelentés esetén)
- c) bejelentő elérhetőségei (lakcíme, vagy székhelye és levelezési címe, telefonszáma)
- d) értesítés módja
- e) érintett szerződés száma; ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2.3.1 Hiánypótlás

Amennyiben az Ügyfél (bejelentő) azonosítása eredményes, de a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi elbírálásához, a QUANTIS Finance Kft. intézkedik a hiányok pótlása érdekében. A panaszost a hiányok pótlására szóbeli bejelentés esetén a jegyzőkönyv felvételekor, írásbeli panaszbejelentés esetén a panaszbeadvány vizsgálatát követően haladéktalanul felhívja. A QUANTIS Finance Kft. a hiánypótlásról oly módon intézkedik, hogy válaszadási kötelezettségét a törvényben előírt határidőn belül teljesíteni tudja.

Amennyiben a panaszos az általa feltüntetett elérhetőségek egyikén sem érhető el, vagy a hiánypótlási felhívást határidőn belül nem teljesíti, vagy arra nem válaszol, úgy a QUANTIS Finance Kft. a panaszbeadványt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el.

2.4 Panasz kivizsgálása

A QUANTIS Finance Kft. a panaszok kivizsgálását a bejelentő számára térítésmentesen végzi.

A QUANTIS Finance Kft. a panasz bejelentéseket mindenkor fogyasztóbarát módon mérlegeli. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

A QUANTIS Finance Kft. a panaszokra kizárólag írásban, tértivevényes ajánlott postai küldeményben küldi meg válaszát a bejelentőnek.

2.4.1 Eljárás szóbeli panasz bejelentés esetén

Telefonon közölt panasz esetén a QUANTIS Finance Kft. biztosítja ésszerű várakozási időn belül a hívásfogadást és a beazonosítást követő ügyintézését.

A QUANTIS Finance Kft. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző - az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében az adott helyzetben általában elvárható módon jár el.

A sikeres azonosítást követően a QUANTIS Finance Kft. a szóbeli, ide értve a személyesen és telefonon tett panaszt is, amennyiben hiánypótlására nincs szükség, azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel. és közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A telefonon tett panasz bejelentéseket a QUANTIS Finance Kft. rögzíti, és a beszélgetés során felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül. A hangfelvételeket a panasszal kapcsolatosan legalább öt évig megőrzi.

A QUANTIS Finance Kft. a bejelentő kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy az ügyfél kérése esetén a hangfelvétel másolatát.

Amennyiben a panasz kezelésével a bejelentő nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a QUANTIS Finance Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
- e) 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,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- j) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

A QUANTIS Finance Kft. a jegyzőkönyv egy példányát - személyes bejelentés során tett panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, míg telefonon tett bejelentés esetén a jegyzőkönyv egy példányát a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek elküldi.

A QUANTIS Finance Kft. a panaszra adott indoklást tartalmazó válaszáról legkésőbb a bejelentést követő 30 napon belül értesíti a bejelentőt. QUANTIS Finance Kft. a panasz kivizsgálást követő válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. Szükség esetén a válasz tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegét.

Amennyiben a panasz elutasításra kerül QUANTIS Finance Kft. tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, ha álláspontja szerint a panasz

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és, vagy megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita, vagy
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

2.4.2 Eljárás írásbeli panasz bejelentés esetén

A QUANTIS Finance Kft. az írásban benyújtott panasszal kapcsolatos, indoklást tartalmazó álláspontjáról legkésőbb a bejelentést követő 30 napon belül értesíti az Ügyfelet (bejelentőt).

Személyesen tett panasz bejelentés esetén a QUANTIS Finance Kft. a jelen lévő Ügyfélnek és/vagy meghatalmazott képviselőjének átadja az írásban benyújtott panaszról készített fénymásolat egy a QUANTIS Finance Kft. által érkeztetett példányát az átvétel igazolásaként.

Amennyiben egy panaszos a részére adott tájékoztatást követően tesz azonos tényeken és hivatkozásokon alapuló, azonos tárgyú panaszt, és a QUANTIS Finance Kft. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

Egyéb tekintetben a 2.4.1 pont alatt írt szabályok vonatkoznak az írásbeli panasz bejelentés esetén vonatkozó eljárásra is.

2.5 Jogorvoslat

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

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, illetve amennyiben a nem fogyasztónak minősülő Ügyfél nem ért egyet a panaszkezeléssel, a QUANTIS Finance Kft. szóbeli vagy írásbeli válaszában felsorolt tényekkel, adatokkal, érvekkel, akkor az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (*Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén*)
 - Levelezési cím: 1525 Budapest, Postafiók 172.
 - E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu
 - Telefon: 06-80/203776
 - honlap: <http://www.mnk.hu/befektetes>

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
 - Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók 777.
 - E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu
 - Telefon: 06-80/203776
 - honlap: <http://www.mnk.hu/fogyasztovedelem>

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és, vagy megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

- Bíróság
 - Levelezési cím: illetékesség szerint

A QUANTIS Finance Kft. a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozatban nem haladja meg az egymillió forintot.

Jelen szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2.6 Panaszok nyilvántartása

A QUANTIS Finance Kft. a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

2.6.1 Nyilvántartás tartalma

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

- a panasz megválaszolásának, a panaszra adott válaszlevél postára adásának időpontját.

A QUANTIS Finance Kft. a panaszokat és az arra adott válaszokat legalább öt évig megőrzi, és azt az MNB kérésére bemutatja.

A panaszügyekért felelős biztosítja a bejelentéseket követően a panaszkezelési eljárás jogszabályoknak való mindenkori megfelelését.

Fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó a QUANTIS Finance Kft. mindenkori szakmai vezetője.