


PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**A HAJDÚNÁNSI HOLDING ZRT.
FORGATHATÓ UTALVÁNNYAL KAPCSOLATOS
TEVÉKENYSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályba helyezés dátuma: 2016. március 9.

Hatályba helyezte:



dr. Horváth Tibor
vezérigazgató

Hajdúnánási Holding Zrt.
4080 Hajdúnánás, Komenského u. 22.
Bank. száml. 22445189-2-09
Céginformációs irodában. 09-10-00478

Tartalom

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.	Bevezetés	3
2.	Fogalmak	3
3.	Alapelvek.....	3
4.	A szabályzat célja	4
5.	A szabályzat elérhetősége és hatálya	4
II.	PANASZKEZELÉS MENETE.....	4
1.	Panaszbejelentés	4
3.	Panaszkezelés folyamatának bemutatása.....	6
4.	A panasz megválaszolása, a panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	8
5.	Panasznyilvántartás.....	9
III.	FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ.....	9

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Bevezetés

Az **HAJDÚNÁSI HOLDING ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG** (székhelye: 4080 Hajdúnánás, Kossuth u. 22. sz., cégjegyzékszám: Cg. 09-10-000478, adószáma: 23445189-2-09 a továbbiakban: Holding) az egyes fizetési szolgáltatóktól szóló 2013. évi CCXXXV. alapján, a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletre is figyelemmel, az Ügyfelek panaszkezelésének átlátható, hatékony kezelése érdekében 1/2014. (01.16) számú határozatával jóváhagyta a panaszkezelési szabályzatát.

2. Fogalmak

Panasz: a Holding forgatható utalvány-kibocsátói magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, szolgáltatásával szemben felmerülő minden egyedi kérelem vagy bejelentés. **Nem minősül panasz**nak, ha az Ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

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

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

Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank

3. Alapelvek

- A Holding működjön együtt az Ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően;
- A panaszkezelési eljárás során a Holding az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva járjon el;
- A Holding olyan panaszkezelési eljárást folytasson, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és a Holding között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet;
- A panaszkezelési tevékenység során a panaszok gyors, hatékony és tisztességes kivizsgálása érdekében alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítsák a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot;

- A Holding a feltárt hibák a lehető leggyorsabb és leghatékonyabb orvoslása érdekében járjon el;
- A panaszügyeket és az Ügyfeleket bármilyen megkülönböztetés nélküli kezelje.

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 szabályzat elérhető a kibocsátó székhelyén, és a honlapján (www.nanasholding.hu).

Jelen szabályzat 2014.01.16. napjától hatályos.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

1. Panaszbejelentés

Az Ügyfelek panaszukat az alábbi módokon jelenthetik be:

A) Szóbeli panasz

- személyesen,

- a Holding székhelyén (4080 Hajdúnánás, Kossuth u. 22.), minden munkanapon 8 órától 16 óráig,

- telefonon,

- minden munkanapon 8 órától 16 óráig, +36 30/723-8294 telefonszámon, emellett
- minden hét első munkanapján hosszított hívásfogadási időben is, 16 órától 20 óráig az alábbi telefonszámon +36 30/723-8294.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Holding biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. A Holding a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Holding és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni. A hangfelvételt öt évig megőrzi a Holding. Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A szóbeli panaszt a Holding azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról 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 válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Holding a panaszról 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 panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

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) 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, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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 panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

B) Írásbeli panasz

- elektronikus levélben, az info.holding@nanasholding.hu címen folyamatosan, üzemzavar esetén a +36 30/723-8294 telefonszámon folyamatosan,
- személyesen vagy más által átadott irat útján, a 4080 Hajdúnánás, Kossuth u. 22. sz. alatt,
- postai úton, a 4080 Hajdúnánás, Kossuth u. 22. sz. postacímen,
- telefaxon, a 52/390-883 telefaxszámon.

Az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett - formanyomtatványt is alkalmazhat. A Holding a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi ezt a formanyomtatványt. A Holding köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

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

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Holding az Ügyféltől:
 - a) neve;
 - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
 - 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 Holdingnak nem áll rendelkezésére;
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

3. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasz benyújtását követően a Holding 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 beszerzésére.

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

Amennyiben a panaszügy kivizsgálásához a Holdingnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. Amennyiben az Ügyfél a Holding megkeresésére nem válaszol, a panaszügy a rendelkezésre álló dokumentumok és információk alapján kerül elbírálásra és megválaszolásra.

A panaszügyben hozott döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása

2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A Holding a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Holding a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A Holding a **fogyasztónak minősülő ügyfelet** a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy az a) pont esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, a b) pont esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

Ha a Holding álláspontja szerint a panasz az a) és a b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

A **fogyasztónak nem minősülő ügyfelet** a panasz elutasítása esetén a Holding tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Holding tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

A Holding az elutasító döntésben feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Holding általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Holding telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

A Holding a fenti tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

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

Így a Holding a választ olyan módon köteles megküldeni az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt a Holding kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A Holding 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.

4. A panasz megválaszolása, a panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Ha a Holding **szóbeli panasz** esetén 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 naptári napon belül** kell megküldeni.

Az **írásbeli panasszal** kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Holding a panasz közlését követő **30 naptári napon belül** köteles megküldeni az Ügyfél részére.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak** minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy az alábbi testületekhez fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), az aktuális elérhetőségek (Pénzügyi Békéltető Testület: 1525 Budapest Pf. 172., +36-40-203-776);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: (1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., +36 40 203 776) ;

c) bíróság.

Tájékoztatnia kell továbbá a fogyasztót arról, hogy a Holding tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

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

A Holding a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

5. Panasznyilvántartás

A Holding az Ügyfelek panaszairól és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A Holding a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen és alkalmas legyen arra, hogy a Holding

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

A nyilvántartás a következő adatokat 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.

A Holding a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

III. FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A Holding 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:

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

- 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 Holding 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.