

Panaszkezelési Szabályzat

érvényes: 2024. január 1.

A szabályzat célja:

Az ügyfelek érdekeinek védelmét szolgáló panaszkezelési gyakorlat kialakítása, ezáltal a Társaság működésébe vetett közbizalom megerősítése, a Társaság és az ügyfelek közötti viták feloldása, a jogviták kialakulásának megelőzése.

Jelen szabályozás alapja az Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 28/2014. (VII.23) MNB rendelete és az MNB 13/2015 (X.16) számú ajánlása.

A Sigma Követeléskezelő Zrt. (továbbiakban: Társaság) panaszkezelési tevékenységét a mindenkor hatályos jogszabályi keretek és az etikai eljárási szabályok szem előtt tartásával végzi, saját belső szabályzataival és eljárásaival összhangban.

A Társaság a panasz ügyintézésrel kapcsolatos szabályokat meghatározta, hatáskörökre bontotta, a vezetői hierarchiához kötötte és panaszkezelésért felelős személyt jelölt ki. A panaszok kezelése során folytatott eljárása szorosan kapcsolódik a fogyasztóvédelem területéhez, azzal együttműködve biztosítja a szükséges belső információáramlást, a munkatársak szakmai ismereteinek a bővítését

Vonatkozó szabályozások:

- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény
- 2011. évi CXII. tv az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- Európai Unió és Tanács Általános Adatvédelmi Rendelete (2016/679 sz. rendelet, GDPR)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról.
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- az MNB 2/2019 (II.13) sz. ajánlása a fogyasztóval szemben ajánlott követeléskezelési tevékenységről
- K/2005/ 1. sz. többször módosított Vezérigazgatói utasítás a Szervezeti és Működési Szabályzatról
- Sigma Követeléskezelő Zrt. Irat és adatkezelési Szabályzata

Tárgyi hatálya:

A szabályzat kiterjed a Társaságnak elküldött vagy személyesen benyújtott írásos panaszok átvételére, telefonos reklamációk kezelésére, az ügyfelek személyes fogadására és tájékoztatására a panaszügyintézésre nyitva álló helyiségben és a kapcsolódó eljárásra.

Személyi hatálya:

A Szabályzat kiterjed a Társaság minden, követeléskezeléssel foglalkozó munkavállalójára és alvállalkozójára, ideértve Társasággal együttműködő Ügyvédi Irodát is.

Fogalmak:

- **Ügyfél**

Minden természetes vagy jogi személy, akinek vagy meghatalmazottjának kérelmére az eljárás elindult, aki a Társasággal szerződésen alapuló jogviszonyban áll, és aki a Társaság tevékenységével, mulasztásával, alkalmazottai magatartásával szemben kifogást emel, reklamációt nyújt be.

- **Fogyasztó**

Az önálló foglalkozásán vagy tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (magánszemély).

- **Panasz**

Az ügyfél/fogyasztó és a Társaság közötti jogvita rendezése érdekében indult eljárásban benyújtott kérelem, amely

- a Társaság - szerződéses jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésével összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.
- a kizárólag fogyasztó által a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul,
- a Társaság, illetve alkalmazottai és alvállalkozói aktív vagy passzív magatartásában foglalt kötelezettségének elmulasztásával kapcsolatban felmerülő reklamáció kivizsgálására irányul.

- **Panaszkezelési eljárás**

Mindazon tevékenység, amely során a Társaság kijelölt munkatársa a panaszost a panasz kezelésére vonatkozó ügymenetről tájékoztatja, a szükséges információval ellátja és elősegíti a vélt, vagy valós jogsérelem orvoslását.

A jogvita rendezése érdekében a panaszkezelésre kijelölt ügyintéző az ügyet érdemben elbíráló ügyintézővel közösen köteles eljárni.

A Társaságnak a panaszra adott, - pontos, közérthető és egyértelmű - indokolással ellátott választ 30 napon belül kell az ügyfél/fogyasztó részére megküldenie.

- **Szóbeli megkeresés**

Azon eljárás, amikor a Társaság hivatalos ügyfélszolgálati helyiségét személyesen keresik fel tájékoztatás kérése, irat átadása, kérelem előterjesztése vagy bejelentés megtétele céljából. Amennyiben az ügyfél/fogyasztó szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a panaszt átvevő ügyintéző köteles tájékoztatni az ügyfelet/panaszost a panaszkezelő ügyintéző elérhetőségéről.

- **Telefonos megkeresés**

Azon eljárás, amikor a Társaság panaszkezelési előadóját telefonon keresik meg tájékoztatás kérése vagy bejelentés megtétele céljából.

- Beadvány

Az ügyfél által postán, e-mail formájában vagy személyesen benyújtott dokumentum, amely valamely ügyben jog, vagy érdeksérelmet tár fel, felülvizsgálati kérelmet tartalmaz, vagy más módon érinti a panaszos ügyfél/fogyasztó jogát, jogos érdekét.

A benyújtott beadványok vizsgálata és minősítése panaszkezelési eljárás során történik. Amennyiben a beadvány tartalma szerint nem tartozik a panasz fogalmi kategóriába az ügyfél ennek megfelelő tájékoztatásban részesül.

- Jegyzőkönyv

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv felvételét írja elő, annak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- ügyfél/fogyasztó neve,
- ügyfél/fogyasztó lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az ügyfél/fogyasztó panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél/fogyasztó panaszában valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- az ügyfél/fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél/fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

- Panasszal kapcsolatos adatkezelés

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől/fogyasztótól:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék, vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél/fogyasztó igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél/fogyasztó birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely Társaságunknál nem áll rendelkezésre,
- a panasz kivizsgáláshoz, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

- Panasz-nyilvántartás

A Társaságunknál vezetett elektronikus nyilvántartásból megállapítható a válaszadási határidő és annak betartása, továbbá

- a panaszokat azok témája szerint csoportosítani lehet,
- a panasz okát képező tények és események feltárhatók és azonosíthatók,

- vizsgálható a feltárt tények és események hatása más eljárásra vagy termékre
- eljárás indítható a feltárt tények és események korrekciójára,
- az ismétlődő vagy rendszerszintű probléma, jogi kockázat összefoglalható.

Mindezek alapján a nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

- **Közokirat**

Az olyan okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül a megszabott alakban állított ki, teljeskörűen bizonyítja a benne foglalt intézkedést vagy határozatot, továbbá az okirattal tanúsított adatok és tények valóságát. Úgyszintén bizonyítja az okiratban foglalt nyilatkozat megtételét, idejét és módját. Ugyanilyen bizonyítóereje van annak az okiratnak, amelyet más jogszabály közokiratnak nyilvánít.

- **Magánokirat**

- a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,
- két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását sajátkezű aláírásának ismerte el. Az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni.
- a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíró vagy közjegyző által hitelesítve van,
- a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták,
- ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el, illetőleg a kiállító minősített elektronikus aláírásával aláírt elektronikus okirat tartalma az ügyvéd által készített elektronikus okirattal megegyezik,
- az elektronikus okiraton kiállítója minősített elektronikus aláírást helyezett el.

A személyesen benyújtott panasz helye és ideje:

Sigma Követeléskezelő Zrt. **mindenkori** székhelye hétfőtől csütörtökig, munkaidőben 8.00 és 16.00 között. Az ügyfélfogadó helyiségben kifüggesztésre kerül jelen panaszkezelési szabályzat, és a panaszok beadására rendszeresített nyomtatvány.

Ügyfeleink az alábbi telefon és e-mail címen érhetnek el bennünket:

Telefon: 36-70-3809150

e-mail: info@sigma.hu

Szóbeli panasz bejelentés a Társaság székhelyén, munkaidő alatt tehető, ennek hiányában az arra kijelölt telefonszámon, a hívás rögzítésre kerül.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, azt jegyzőkönyvbe kell

foglalni és egy példányt az ügyfél rendelkezésére bocsátani, vagy részére megküldeni, továbbá közölni kell a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Írásbeli bejelentés, ill. azonnali orvoslás lehetőségén túlmenően jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén a kivizsgálási és megválaszolási határidő a benyújtástól számított maximum 30 nap, mely indoklást is tartalmaz.

Elektronikus panasz bejelentésének fogadására a Társaság a nap 24 órájában készen áll, üzemzavart és vis maiort kivéve.

Telefonon közölt panasz esetén a tájékoztatás – az azonosíthatóság hiányában – kizárólag nyilvános, közérdekű adatra irányul. Amennyiben szükséges, az ügyintéző munkatárs személyes megbeszélést javasol.

A Társaság biztosítja a telefonos hívás átirányítását, amennyiben a kért ügyintéző foglalt. A telefonon közölt panaszok rögzítésre kerülnek, azok visszahallgatása biztosított, a hangfelvételeket a Társaság 1 évig megőrzi. Panaszos kérésére a hangfelvételről hitelesített jegyzőkönyv készül, amelyet – az indokolással ellátott - válasszal együtt, térítésmentesen kerül megküldésre a közlést követő 30 naptári napon belül a panaszos részére.

Személyes ügyfélfogadás esetén törekszünk arra, hogy a panaszos ügyfél megismerje a vonatkozó előírásokat, az ügy előzményeit és pontos, szakszerű, közérthető magyarázattal az ügy optimális megoldást nyerjen. Az ügyfél fogadása során az ügyintéző szakszerűen és udvariasan jár el. Amennyiben az ügyfél panasz nem a Társaság hatáskörébe tartozik, a Társaság munkatársa a hatáskörrel rendelkező szervhez irányítja az ügyfelet.

A munkatársnak rendelkezik a tevékenység végzéséhez szükséges képességekkel, kommunikációs készséggel és empátiával. Tevékenységéért teljes felelősséggel tartozik, a félretájékoztatásból eredő anyagi hátrányt viselni tartozik.

Amennyiben az ügyfél részére a kérdésére adott válasz nem kielégítő, a munkatárs az felsőbb szervezeti egységének vezetőjét kéri fel a válaszadásra. Az ügyintéző munkatárs mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszt a társaság saját hatáskörben megoldja.

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

A beadványokat és panaszokat a Társaság **Irat- és Adatkezelési Szabályzatának** megfelelően iktatjuk és kezeljük.

Az ügyfél ez irányú kérelme esetén biztosítjuk az iratbetekintést és ezt a tényt az aktába bevezetjük.

A panasz kivizsgálása és tájékoztatási kötelezettség

A Társaság a panasz teljes körű kivizsgálása eredményeként adandó válaszban, tájékoztatásban részletesen kitér

- a panasz rendezésére, vagy megoldására irányuló intézkedésekre, illetve
- a panasz elutasításának indokára.

A tájékoztatást a Társaság mindig pontos, közérthető és egyértelmű indokolással lát el, amelyben a panasz tárgyától függően, kitér a szerződéses jogviszony valamennyi releváns elemére, a korábbi eljárás során küldött tájékoztatásokra.

A panasz elutasítása esetén

a fogyasztónak nem minősülő **ügyfelet** tájékoztatjuk, hogy panaszával jogorvoslatért a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat, míg

a **fogyasztót** arról, hogy Társaságunk szerint a panasz és a panaszkezelés

- a szerződéses jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos **jogvita rendezésére**, vagy
- Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény **fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértésére** irányult.

Az elutasításban tájékoztatjuk a fogyasztót, hogy az elutasítás ellen, amennyiben nem fogadja el az indokolást, jogorvoslatért fordulhat

- a **jogvita rendezésére** irányuló eljárás esetében a **Pénzügyi Békéltető Testülethez**, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz, míg
- a **fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése** miatt indult eljárásban a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához**.

Társaságunk az elutasító döntésben is köteles megjelölni a jogorvoslati fórumok alábbi adatait:

Pénzügyi Békéltető Testület

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

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

Telefon: +3680-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu

Honlap: <https://www.mnk.hu/bekeltetes>

Letölthető nyomtatványok:

fogyasztóvédelmi központ: <https://www.mnk.hu/felugyelet/bejelentések>

PBT: <https://www.mnk.hu/bekeltetes>

Általános fogyasztói kérelem: <https://www.mnk.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-2.pdf>

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777

Telefon: +36 80 203 776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu

Társaságunk az elutasításban, a jogorvoslati eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségének megadásán túl, tájékoztatja a panaszost, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Társaságunk általi költségmentes megküldését is, a fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló elérhetőségi adatait is tartalmazó tájékoztatásban.

Társaságunk által elkövetett eljárási rend megsértése esetén követendő eljárás

A fogyasztó fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál, amennyiben

- a Társaságunk nem adott 30 napon belül választ a panaszára,
- a panasz kivizsgálása nem az előírásoknak megfelelően történt, így különösen, ha Társaságunk az eljárás során megtévesztette a fogyasztót,
- a panaszra adott válaszból jogszabálysértés gyanúja merült fel, valamint
- a jogsértés bekövetkezése óta nem telt el három év.

A fogyasztó kérelmének tartalmaznia kell az előterjesztő nevét, lakcímét, aláírását, valamint szükséges, az állításait alátámasztó dokumentumok (beleértve a benyújtott panaszt) csatolása is.

Társaságunk az írásbeli panaszt és arra adott válaszlevelet 3 évig őrzi meg.

A Sigma Követeléskezelő Zrt. panaszfelelőst jelöl ki, akinek a feladata a panaszkezelési eljárás lefolytatásának biztosítása.

Kijelölve:

Surányiné dr. Szabó Judit

Elérhetőségek: 0036-70-380-9150

j.suranyi@sigma.hu

Horváth Péter sk.
vezérigazgató