***CENTURIÓ Gazdasági Szaktanácsadó Kft.***

***1037 Budapest, Montevideo utca 5. II. em.***

***Cégjegyzékszám: 01 09 359569***

***Adószám: 27969944-2-41***

 **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Hatályos: 2021. február 15.

Jóváhagyta: dr. Hargittay Szabolcs

**A szabályzat célja:**

A jogszabályok alapján a Társaság kötelezettsége, hogy az ügyfelek által tett panaszokat hatékonyon kezelje.

A panaszkezelési szabályzatot a Társaság ügyvezetése hagyta jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért.

Jogszabályi hivatkozások:

* 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
* Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (XI.8.) ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
* 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról

**I. A panasz**

Panasz a társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

**II. A panaszos**

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panaszos általában ügyfele a társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

**III. A panaszügyintézést ellátó szakmai terület meghatározása**

A társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézést a társaság egy munkatársa végzi.

A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A panaszügyintézés rendje illeszkedik a társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

**IV. A panasz felvétele**

A panasz benyújtására a társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi, de levélben és telefonon mindenféleképpen.

*Szóbeli panasz:*

A panaszügyintézés helye az Centurio Kft. központi irodája ***1037 Budapest, Montevideo utca 5. II. em.***

minden hétfőn 9 órától 15 óráig.

### Telefonon: a +36 20 971 9726 telefonszámon, hívásfogadási idő (minden munkanapon 8 órától 16 óráig)

*Irásbeli panasz:*

* személyesen vagy más által átadott dokumentum által
* postai úton 1725 Budapest Pf. 177-
* elektronikus levélben: iroda@centurio.hu

A telefonon tett panaszokat a társaság 1 évig megőrzi.

A társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékosság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

**V. A panasz rögzítése**

A panaszt – annak elintézéséig – a társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A pénzügyi szervezet a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.

A társaság lehetőségei függvényében elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben illetve interneten keresztül is.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

**VI. Tájékoztató**

A panaszügyintézésről a társaság külön tájékoztatót készít, amelyben feltünteti a panaszügyintézéssel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a társaság válaszával az alábbi testülethez fordulhat:

* Pénzügyi Békéltető Testület

Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

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

Telefonszám: +36 1 489-9700

E-mail: pbt@mnb.hu

A társaság ügyfélszolgálati helyiségében közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatást.

**VII. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma**

A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:

a. a nyomtatvány egyértelmű elnevezése ( panaszbejelentő),

b. panaszfelvevő, szervezeti egység, neve és jól láthatóan a társaság megnevezése,

c. beérkezés időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, interneten),

d. a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám, stb.),

e. a panasz jellegének rövid, tömör leírása,

f. a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése

g. a panaszos konkrét igényének megjelölése,

h. a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,

i. a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,

j. a panasszal kapcsolatos döntés,

k. az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének

ténye, időpontja.

A társaság válaszát önálló válaszlevélként is megküldi a panaszosnak.

**VIII. A panaszügy intézése**

A társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell.

Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt a társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatárs rendelkezik széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

A társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

A társasága panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

**IX. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők**

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a társasága panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

A társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A társaság a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

A társaság panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.