

# **A STONEHENGE J.J KFT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

## Tartalom

|                                                              |   |
|--------------------------------------------------------------|---|
| I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....                             | 3 |
| I.1. A Szabályzat célja.....                                 | 3 |
| I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya .....                       | 3 |
| I.3. A Szabályzat alanyi hatálya.....                        | 3 |
| I.4. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások .....              | 3 |
| I.5. A Szabályzatért felelős személy.....                    | 3 |
| II. A PANASZ.....                                            | 3 |
| III. A PANASZOS .....                                        | 3 |
| IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST VÉGZŐ SZAKMAI TERÜLET.....           | 4 |
| V. A PANASZ FELVÉTELE .....                                  | 4 |
| 1. Írásbeli panasz: .....                                    | 4 |
| VI. A PANASZ KEZELÉSE .....                                  | 4 |
| VII. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI .....     | 4 |
| VIII. JOGORVOSLATOK .....                                    | 5 |
| IX. NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE .....                             | 5 |
| X. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK ..... | 6 |
| XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....                                  | 6 |

# ***I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK***

## **I.1. A Szabályzat célja**

Jelen Szabályzat célja, hogy a Stonehenge J.J Kft. (a továbbiakban: „Társaság”) biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését.

## **I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya**

Jelen Szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésre vonatkozó eljárásrendet a Társaság szervezetén belül, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

## **I.3. A Szabályzat alanyi hatálya**

Az e Szabályzatban foglalt rendelkezések kötelezőek a Társaság minden, a panaszkezeléssel érintett munkavállalója számára.

## **I.4. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások**

- a) A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.);
- d) Az MNB elnökének 28/2014. (VII.23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

## **I.5. A Szabályzatért felelős személy**

Jelen Szabályzat aktualizálásáért, felülvizsgálatáért a Társaság kommunikációs és marketing igazgatója felelős.

# ***II. A PANASZ***

Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével 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. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

# ***III. A PANASZOS***

1. Panaszos lehet az a személy, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak (például pénzügyi intézet, közvetítői alvállalkozó, olyan személyek, akik pénzügyi szolgáltatást vettek igénybe Társaságunk munkatársai, illetve közvetítői alvállalkozói révén), de panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordulhat az ügyintézés gyorsítása érdekében.

#### ***IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST VÉGZŐ SZAKMAI TERÜLET***

1. A Társaságon belül a panaszfelvételt tevékenységünk jellege és szervezeti felépítésünk miatt bármely munkatársunk végezheti, a panasz kivizsgálását a kommunikációs és marketing igazgató, illetve a Társaság ügyvezető igazgatója által megbízott személy végzi és koordinálja.
2. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

#### ***V. A PANASZ FELVÉTELE***

##### ***1. Írásbeli panasz:***

- a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben átadott irat útján;
- b) postai úton: 7400 Kaposvár, Fő utca 7.
- d) elektronikus levélben: [titkarsag@shbankhaz.hu](mailto:titkarsag@shbankhaz.hu)

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

#### ***VI. A PANASZ KEZELÉSE***

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye (7400 Kaposvár, Fő utca 7.)

##### ***1. Írásbeli panasz:***

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

#### ***VII. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI***

1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
  - j. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
  - 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.

## **VIII. JOGORVOSLATOK**

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) **Magyar Nemzeti Bank** (levelezési címe: 1850 Budapest, ügyfélszolgálat 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. telefon: +36 (80)-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu));
- b) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest, telefon: +36 (80)-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu));
- c) **bíróság**.

## **IX. NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE**

- 1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság három évig őrzi meg.
- 2. A Társaság a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja, az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

### **3. A nyilvántartás tartalmazza:**

- a) az ügyfél nevét/cégnevét,
- b) az ügyfél székhelyét/levelezési címét,
- c) az ügyfél telefonszámát,
- d) az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- e) a panasz leírását,
- f) a panaszos igényét,
- g) a panasz benyújtásának időpontját,
- h) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- i) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- j) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- k) a panasz megválaszolásának időpontját.

- 4. A Társaság a panaszt a beérkezése napján rögzíti a panaszügyi nyilvántartási rendszerében.
- 5. A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

## ***X. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK***

1. 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.
2. A Társaság a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységi kört, működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
3. A Társaság panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét az ügyfél igényekre és saját üzletpolitikájának ügyfélbarát szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## ***XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK***

Jelen Szabályzat nyilvános. A Szabályzatot a Társaság a honlapján közzéteszi, illetve székhelyén kifüggeszti.