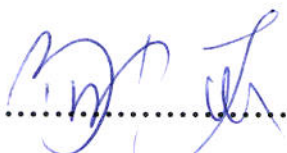


RETROAKTIV Követeléskezelő Kft. Panaszkezelési Szabályzata

Hatályba lépés dátuma: 2016. október 01.

Felülvizsgálat dátuma: 2017. május 30.

.....


Készítő: Bartus Zsolt adatvédelmi felelős

RETROAKTIV Kft.
7100 Szekszárd,
Tormay Béla u. 13.
Adószám: 12804265-2-17

.....


Jóváhagyó: Milotainé Steiner Bettina Katalin ügyvezető igazgató

Bevezető

A RETROAKTIV Követeléskezelő Kft. (továbbiakban: Vállalkozás) egyik elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. A szolgáltatások és követeléskezelési folyamatok Ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Ezért az Ügyfelektől érkező panaszokat a Vállalkozás a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag kezeli. A Vállalkozás ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Vállalkozás magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

I. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

- 1.1. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II. fejezetében meghatározott módok bármelyikén közöl a Vállalkozással.
- 1.2. Nem minősül ügyfélpanasz az Ügyfél által a Vállalkozáshoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma

- 2.1. Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Vállalkozással követeléskezelési szolgáltatásain keresztül kapcsolatban áll.
- 2.3. Fogyasztónak minősülő Ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

3. Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei

- 3.1. Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá - amennyiben rendelkezésére áll - a panaszát alátámasztó dokumentumokat is bocsássa a Vállalkozás rendelkezésére a panaszvizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.
- 3.2. A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

4. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a Vállalkozás minden, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, erre kijelölt helyiségét, és telefonon vagy interneten elérhető egységét (pl.: www.retroaktiv.hu; panasz@retroaktiv.net).

II. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

- 1.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

a) személyesen:

A panaszügyintézés helye a Vállalkozás irodahelysége (1191 Budapest, Üllői út 200. IV. em.), annak nyitvatartási idejében (hétköznap, 10-16 óra között), ahol az Ügyfél panaszát a Vállalkozás munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

b) telefonon:

Munkanapokon 08:00-16:00 között a RETROAKTIV Követeléskezelő Kft. Panaszvonalán keresztül a +36-70-383-2913 telefonszámon.

- az Ügyfél és a Vállalkozás munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Vállalkozás hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi
- az Ügyfél kérésére a Vállalkozás biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet

2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton a RETROAKTIV Követeléskezelő Kft.-nek címezve (1675 Budapest, Pf. 99.);

c) telefaxon a +36-1-887-6401-es telefax számon.

d) elektronikus levélben a panasz@retroaktiv.net címre, melyet a Vállalkozás folyamatosan fogad.

2.2. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben, és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

III. A panasz kivizsgálása**1. Általános szabályok**

1.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Vállalkozás nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2. Szóbeli panasz

2.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Vállalkozás azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

- 2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a Vállalkozás úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás jegyzőkönyvet vesz fel.
- 2.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Vállalkozás munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Vállalkozás 1 évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Vállalkozás biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 2.4. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Vállalkozás a 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 a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott álláspontot a Vállalkozás a panasz Vállalkozás által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.
- 2.5. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:
- a) az Ügyfél neve;
 - b) 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;
 - 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.

- 2.6. A panasz elutasítása esetén a Vállalkozás válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

3. Írásbeli panasz

- 3.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Vállalkozás a panasz Vállalkozás által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

IV. A panaszkezelés során az Ügyfélől kérhető adatok

1. A Vállalkozás a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:
- a) neve;
 - b) szerződésszám, Ügyfélszám;
 - 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 levő olyan dokumentumok másolata, amely a Vállalkozásnál nem áll rendelkezésre;
 - 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.**

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. **A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:**
 - a) **Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36 40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu;**
 - b) **Magyar Nemzeti Bank (címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36 40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu);**
 - c) **bíróság.**
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.**
3. **A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.**

VI. A panasz nyilvántartása

1. **A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Vállalkozás nyilvántartást vezet, melyek a Vállalkozás erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:**
 - a) **a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;**
 - b) **a panasz benyújtásának időpontja;**

- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
 - d) az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
 - e) a panasz megválaszolásának időpontja.
- 2. A Vállalkozás a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.**