

GERENCSÉR ÉS TÁRSA KFT.
Független Pénzpiaci,
Jelzáloghitel Közvetítői és Hiteltanácsadói Többes Ügynök
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A Gerencsér és Társa Kft. biztosítja, hogy a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A panaszkezelés során a Gerencsér és Társa Kft. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013.évi CCXXXVII.tv., pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet előírásait követi.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen: a Gerencsér és Társa Kft. irodáiban:

9700 Szombathely, Fő tér 24.

9022 Győr, Árpád u. 77/B.,

9400 Sopron, Csengery u. 30-32.

aa) a panaszügyintézés helye (pontos cím) és a nyitvatartási idő (több ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás):

az előző pontban írt irodákban, melyek nyitva tartási ideje: munkanapokon 8 órától 16 óráig

ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő: 9700 Szombathely, Fő tér 24., munkanapokon 8 órától 16 óráig

b) telefonon:

ba) telefonszám: (30) 278 8124 és

bb) hívásfogadási idő: telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig és a csütörtöki napon 8 órától 20 óráig,

A Gerencsér és Társa Kft. fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - b) postai úton (levelezési cím megjelölése): Gerencsér és Társa Kft. 9700 Szombathely, Fő tér 24.
 - c) telefaxon (telefaxszám megjelölése): 94/393-027
 - d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése): info@gerencserbroker.hu
- A Gerencsér és Társa Kft. az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

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

II. A panasz kivizsgálása

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

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz:

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Gerencsér és Társa Kft. és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Gerencsér és Társa Kft. hangfelvétellel rögzíti.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintézés kezdetekor fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. 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.

1.7. 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.
2. Írásbeli panasz:
- 2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. 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.
3. A Gerencsér és Társa Kft. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

IV. 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 alábbiakhoz fordulhat:
- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):
cím: 1525 Budapest, Krisztina krt.39., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.172., telefonszám: 36-80-203776
 - b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**: az aktuális elérhetőségei
cím: 1525 Budapest, Krisztina krt.39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Pf.777., telefonszám: 36-80-203776
 - 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 panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás 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.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni és azt a Felügyelet kérésére be kell mutatni.

A Gerencsér és Társa Kft. a panaszkezelési szabályzatot a honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

A Panaszkezelési Szabályzat 2017. március 1. napjától hatályos.

**Gerencsér és Társa Kft.
Gerencsér Tamás ügyvezető**