

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A cég neve: Prisma Holding Zrt.
székhelye: 1062 Budapest, Bajza u. 24.

A Prisma Holding Zrt. panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet szabályozza.

Panasz

A Társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben, vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő reklamáció bejelentése.

Panaszos

A panaszt benyújtó természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, illetve ezek törvényes, vagy meghatalmazotti képviselője.

Panaszkezelési eljárás

I. A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panaszbejelentés

1. Szóbeli panasz történhet:

a) személyesen:

aa) panaszügyintézés helye 1062 Budapest, Bajza u. 24.
nyitvatartási idő: Hétfő - péntek: 8.00 – 17.00

b) telefonon:

ba) telefonszám: + 36 1/269-0762
bb) hívásfogadási idő: Hétfő - péntek: 8.00 - 16.00; Csütörtök: 08:00 – 20:00 óráig

A szóbeli panasz felvételét követően a Prisma Holding Zrt. dolgozójának/alkalmazottjának tájékoztatnia kell az ügyfelet arról, hogy a panaszbejelentésről hanganyag készül, illetve tájékoztatást nyújt a panaszkezelésért felelős munkatárs elérhetőségéről és a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton, levelezési cím: Prisma Holding Zrt. 1062 Budapest, Bajza u. 24.
- c) telefaxon, melynek száma: + 36 1/ 269-0762
- d) elektronikus levélben a panasz@prismaholding.com e-mail címre

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

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

3. Szóbeli panasz:

3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról **hangfelvétel** készül, melynek **megőrzési ideje 5 év**.

A panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje a panaszbenyújtásától (közlésétől) számított legfeljebb **30**, azaz **harminc nap**.

A panasz, indokolást is tartalmazó megválaszolása írásban történik.

A panasz elutasítása esetén a válaszlevélben tájékoztatni kell a Panaszost, panaszával mely szervezeteknél kezdeményezhet eljárást és milyen elérhetőségeken.

3.3 A panaszt és az arra adott választ öt évig kell megőrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.

3.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

3.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet kell felvenni, valamint telefonon közölt panasz esetén megadni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.6. 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.

3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a 4. pontban foglalt határidőn belül kell megküldeni az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz:

4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, akkor ideiglenes választ kell küldeni az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

4.2. A panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére az igénybe vett megegyező csatornán) kell megküldeni, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Prisma Holding Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Prisma Holding Zrt. által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

III. A panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérjük 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Prisma Holding Zrt-nél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos 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

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

c) bíróság.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a nyilvántartást kell vezetni, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 válaszelevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

Jogorvoslati lehetőségek:

Magyar Nemzeti Bank

Levélcím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Ügyfélszolgálat: 06-1 -489 -9100

ugyfelszolgalat@mnb.hu

Pénzügyi Békéltető testületi eljárásban:

Pénzügyi Békéltető Testület levélcím: 1525 Budapest, Pf.:172.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt.39. tel: + 36-80-203-776

email cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Bírósági keresetek esetén:

Pesti Központi Kerületi Bíróság, 1055 Budapest, Markó u. 25.

(megyei hatáskörbe tartozó ügyekben a Fővárosi Törvényszék, 1055 Budapest, Markó u. 27.)

Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, a bejelentéshez segítségül Panaszbejelentő formanyomtatványt biztosítunk (1. sz. Melléklet)

A szóbeli és írásbeli panaszbejelentés lehetőségeiről az alábbiakban tájékoztatjuk Ügyfeleinket.

Panasz bejelentési lehetőségek:**TELEFONON**

+ 36 1/269-0762

Nyitva tartás:

Hétfő - péntek: 8.00 - 17.00

Csütörtök: 08:00 – 20:00

SZEMÉLYESEN

Prisma Holding Zrt. ügyfélszolgálati irodája

1062 Budapest, Bajza u. 24.

Nyitva tartás:

Hétfő - péntek: 8.00 – 17.00

LEVÉLBEN

Prisma Holding Zrt.

1062 Budapest, Bajza u. 24.

FAXON

+ 36 1/ 269-0762

E-MAIL ÚTJÁN

panasz@prismaholding.com

Társaságunk a Panaszkezelési szabályzatot a honlapján teszi közzé, valamint székhelyén kifüggeszti.

A fogyasztóvédelmi és panaszügyek ügyekben felelős kapcsolattartó: Czika Péter Gyuláné

Jelen szabályzat hatályba lépésének ideje: 2019. március 01.

Budapest, 2019. március 01.

.....
Prisma Holding Zrt.