

INTERCASH ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

I. PREAMBULUM

Az INTERCASH Zrt. (székhelye: 1053 Budapest, Károlyi utca 12., a továbbiakban: INTERCASH Zrt. vagy Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-ban foglaltakkal összhangban jelen panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) rögzíti a lakossági ügyfelektől származó, működésével és tevékenységével kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárási szabályait.

II. PANASZ

Panasznak minősül a Társaság működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival és termékeivel, avagy a Társaság eljárásával, illetve munkatársainak magatartásával kapcsolatos minden konkrét kifogás vagy igény.

A panaszt tartalmazó bejelentésnek a gyors és pontos kivizsgálhatóság érdekében, a panasz jellegétől függően minimális tartalmi feltételeknek kell megfelelnie.

A panasznak tartalmaznia kell legalább:

- a Panaszos vezeték és keresztnévét,
- a Panaszos lakcímét (vagy értesítési címét),
- a kifogásolt tranzakció bizonylatszámát vagy ellenőrző számát,
- a Panaszos telefonszámát,
- a panasszal érintett terméket/szolgáltatást,
- a panasz leírását, a kifogás(ok), észrevétel(ek) és igény(ek) pontos meghatározását,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata, melyek nem állnak a Társaság rendelkezésére,
- a vizsgálat eredményéről való értesítés módját,
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén az érvényes meghatalmazást,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

III. PANASZOS

Konkrét tranzakcióval kapcsolatban Panaszosként (a továbbiakban: Panaszos) az INTERCASH Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban álló ügyfél léphet fel, a jelen Szabályzatban rögzített eljárás szerint. A Társaság jogosult az ügyfél, vagy a panasszal érintett tranzakció azonosításához elengedhetetlen adatok és információk bekérésére.

Konkrét tranzakcióhoz nem kapcsolódó, általános reklamáció esetén bármely magánszemély jogosult Panaszosként fellépni.

IV. BEJELENTÉS

A Panaszosnak a panasz bejelentésére személyesen vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással rendelkező képviselője útján van lehetősége, az alábbi módokon.

Bejelentés telefonon:

A telefonon közölt szóbeli panasz bejelentésére hétfőn 8:00-20:00 óráig, keddtől péntekig 9:00-17:00 óráig, a Társaság alábbi telefonszámán van lehetőség:

+36 (1) 235 8484

Társaságunk a telefonon történő panaszkezelés esetén az ésszerű várakozási időn belül fogadja a hívásokat és törekszik az ügyintézés gyors lebonyolítására. Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétel útján rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A Panaszosnak lehetősége van a hangfelvétel visszahallgatására, valamint a Panaszos kérésére a Társaság huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hiteles jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Bejelentés telefaxon:

A telefaxon közölt írásbeli panasz bejelentésére a Társaság alábbi, telefax fogadására alkalmas telefonszámán van lehetőség:

+36 (1) 235 8401

Bejelentés postai úton:

A postai küldemény útján közölt írásbeli panaszt a Társaság alábbi címére továbbítható:

1053 Budapest, Károlyi utca 12.

Bejelentés személyesen:

Szóbeli panasz bejelentésére személyesen a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló az központi személyes ügyfélszolgálatán hétfőn 08:00-20:00 között, keddtől péntekig 09:00-17:00 között van lehetőség a következő címen:

1052 Budapest, Váci utca 10.

Bejelentés elektronikus úton:

Az e-mail útján közölt írásbeli panaszt a Társaság alábbi címére továbbítható a hét minden napján 0-24 óráig:

reception@intercash.hu

A panasz bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása díjmentes.
A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

A Társaság a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján pénzügyi szolgáltatási tevékenységét a törvényben meghatározott közvetítő útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelőssége joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján Ön a panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

V. VIZSGÁLAT

A bejelentést követően a Társaság a panaszt dátummal és ügyszámmal látja el, majd nyilvántartásba veszi és a panasz kivizsgálását haladéktalanul megkezdi.

A vizsgálat kezdetén a Társaság megvizsgálja a minimális tartalmi kellékek meglétét, szükség esetén a Panaszost hiánypótlásra hívja fel az érdemi ügyintézés mielőbbi megkezdése érdekében. Elégséges információk hiányában a bejelentő számára kizárólag általános tájékoztatás nyújtható, ilyen esetben konkrét eljárásra vonatkozó vizsgálat adatvédelmi okokból nem folytatható le.

Szóbeli panasz bejelentése esetén a Társaság haladéktalanul megkezdi a panasz kivizsgálását, és mindent megtesz annak gyors és hatékony lezárása érdekében. Eredményes azonnali panaszkezelés esetén, amennyiben a Panaszos a panasz rendezésével egyetért, az ügy lezárásának módja és annak ténye a nyilvántartásban rögzítésre kerül. A panasz kivizsgálásáról és a vizsgálat eredményéről készült írásos jegyzőkönyv egy példányát a Társaság a Panaszos részére átadja, illetve megküldi.

Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén postai úton megküldi.

Ha a szóbeli vagy írásbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek postai úton megküldi.

A Társaság a panasz vizsgálata során megfelelteti a panasszal érintett eljárását, tevékenységét, termékét stb. mind a hatályos jogszabályokkal, mind belső szabályaival, továbbá az adott jogviszonyra vonatkozó, a Panaszos és a Társaság között fennálló szerződés feltételeivel.

A vizsgálat eredményéről a Társaság legkésőbb a panasz benyújtásától számított 15 munkanapon belül, amennyiben a panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból ezen határidőn belül nem válaszolható meg, a panasz benyújtásától számított 35 munkanapon belül indoklással ellátott válaszában tájékoztatja a Panaszost.

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen a Panaszos pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, a válasz tartalmazza a vállalt intézkedést, illetve a teljesítés határidejét.

A panaszban foglaltak elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja a Panaszost a jelen Szabályzat VI. pontjában foglalt jogorvoslati lehetőségekről.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Banknak kérésére bemutatja.

A panasz bejelentése, illetve a vizsgálat lefolytatása magyar vagy angol nyelven történik.

A panasz kivizsgálásáért a Társaság a Panaszossal szemben külön díjat nem számít fel.

VI. JOGORVOSLAT

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panasz elbírálása érdekében – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy bíróság eljárását kezdeményezheti. A Társaság a válaszlevelében a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

A Társaság az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevelben tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. Alávetési nyilatkozat hiányában a Pénzügyi Békéltető Testület az elé került ügyben – a fogyasztónak minősülő ügyfél és Társaságunk közötti egyezség hiányában – akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, amennyiben az ügyfél kérelme megalapozott és az érvényesíteni kívánt igénye sem a panaszbeadványában, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg az egymillió forintot (ún. jogszabályi alávetés).

A panasz kivizsgálására előírt 15 munkanapos, illetve a 15 munkanapon belüli ideiglenes válasz közzlése esetén 35 munkanapos határidő eredménytelen eltelte esetén is kezdeményezheti az ügyfél az alábbi hatóságok, illetve testület eljárását.

Amennyiben a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, az ügyfél jogorvoslatért fordulhat:

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Központi telefon: 06-80-203-776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, az ügyfél jogorvoslatért fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testülethez
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
Telefon: 06-80-203-776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- illetve bírósághoz

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján **fogyasztónak minősül**. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek (egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak) a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 15 munkanapos, illetve 35 munkanapos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak.

VII. NYILVÁNTARTÁS

A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza a:

- 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

VIII. KÖZZÉTÉTEL

A Társaság Panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló üzlethelyiségeiben, valamint honlapján (intercash.hu) is közzéteszi.

IX. ADATKEZELÉS, PANASZKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS MEGŐRZÉSI HATÁRIDŐK

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az adatvédelemre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Panaszos által a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Társaság célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat), illetve telefonon történt panaszbejelentés esetén az ezt rögzítő hangfelvételt a Társaság 5 évig őrzi meg.

X. ZÁRADÉK

Jelen Szabályzat 2019. június 12. napján lép hatályba.