

Credigen Bank Zrt.

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2011. július 1. napjától

Panaszkezelési szabályzat

A Credigen Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a bank a piaci gyakorlatban kialakít, és működésében sikerrel alkalmaz saját munka hatékonyabb megszervezése és ügyfelei igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a bank panasz ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

További alapelv, hogy a bank a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

I. A panasz

1. Panasz a bank tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a bank eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Credigen valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a bank közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3. A panaszos általában ügyfele a banknak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Credigen Bankon belül a panaszfelvételt és panaszintézését az Panaszkezelési Csoport végzi.

2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a bank elsődleges válaszával nem elégedett, úgy a bank az adott panaszt ellátó szakmai terület pártatlan és elfogulatlan munkatársait bevonja a panaszügyintézésbe.

3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a bank felépítéséhez, sajátosságaihoz.

IV. A panasz felvétele

1. A Bank az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, hogy az ügyfél a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
2. A bank törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.
3. A bank a szóbeli panaszt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében, hétfőtől csütörtökig 9 órától 16 óráig, pénteken 9 órától 14 óráig fogadja.
4. A bank a telefonon közölt szóbeli panaszt hétfőtől péntekig 8 órától 20 óráig fogadja.
5. A bank a panaszt az elektronikus eléréssel- üzemzavar esetén megfelelő más lehetőséget biztosítva- folyamatosan fogadja.
6. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.
7. Az ügyfél a panaszait az alábbi elérhetőségeken nyújthatja be:
 - A panaszügyintézés helye: 1036 Budapest, Fényes Adolf utca 6-8.
 - Levelezési cím: 1036 Budapest, Fényes Adolf utca 6-8.
 - E-mail cím: info@credigen.hu
 - Telefonszám: +36-1-453-5111
 - Telefaxszám: +36-1-453-5209

V. A panasz rögzítése

1. A panaszt – annak elintézéséig – a bank minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. Amennyiben az ügyfél 30 napon belül nem él kifogással, úgy a bank a panaszkezelést elfogadottnak tekinti.
2. A bank elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt (1. számú melléklet, bankkártya tranzakciók esetén a 2. számú melléklet), az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatványt egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
3. A bank a telefonon történő panaszkezelés esetén az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. A bank az ügyfél kérése esetén biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
4. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a bank kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

VI. A panaszügy intézése

1. A bank a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
2. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
3. A bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, a bank erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
4. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg nem vesz részt a bank olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
5. A panaszügyintézés nyelve magyar, lehetőség szerint azonban a bank biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.
6. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkeznek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
7. A bank a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja.
8. A bank a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti.
9. A panaszra adott válaszban a bank tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezhet, továbbá megadja az illetékes szerv levelezési címét (a szervezetek neve és levelezési címe a 3. sz. mellékletben található)

VII. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

1. A bank a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg és azt a Felügyeletnek kérésre bemutatja.
2. A panasszal kapcsolatos egyéb, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a bank a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

VIII. A panaszok nyilvántartásának szabályai

1. A bank az ügyfelek panaszairól valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját (postázási dátum).

2. A bank 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.

3. A bank a panaszokról meghatározott időközönként elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb 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.

4. A bank panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

5. A beérkezett panaszokat, valamint az adott válaszokat elektronikus formában is tárolni kell, a Bank hálózatán.

IX. A panasz ügyintézési tevékenység ellenőrzése

1. A panaszok ügyintézésének folyamatos ellenőrzését a Panaszkezelési Csoportvezető, illetve a CRM és panaszkezelési vezető, rendszeres gyakoriságú ellenőrzését a Permanent Control Manager, valamint eseti ellenőrzését a belső ellenőr végzi.

2. Havi rendszerességgel kétszintű vezetői ellenőrzést kell tartani, mely dokumentálásra kerül. Első szint: Panaszkezelési csoportvezető, második szint: CRM és panaszkezelési vezető.

3. A csalásghyanús ügyeket, a PSZÁF-tól valamint a békéltető testületektől érkezett ügyfélpanaszokat a panaszügyet kezelő terület a beérkezéstől számított 15 napon belül az illetékes vezetőkkel (Jogi Ügyvezető Igazgató, External és Internal Fraud Officer) egyezteteti.

**1. számú melléklet
Panaszügyi nyomtatvány**

Panaszos adatai:

Név:	
Ügyfélszám:	
Szerződésszám:	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefon:	
Fax:	
E-mail:	
Személyi ig. száma:	
Meghatalmazott neve:	

Panasz leírása:

Csatolt dokumentumok:

Tájékoztatjuk, hogy panaszait az alábbi elérhetőségeken nyújthatja be:

- A panaszügyintézés helye: 1036 Budapest, Fényes Adolf utca 6-8. Nyitva tartás: hétfő-csütörtök 9-16, pénteken 9-14 óra között.
- Levelezési cím: 1036 Budapest, Fényes Adolf utca 6-8.
- E-mail cím: info@credigen.hu
- Telefonszám:06-1-453-5111: Munkanapokon 8-20 óra között hívható.
- Telefaxszám:06-1-453-5209

Tájékoztatjuk, hogy panaszának kivizsgálásának eredményéről 30 napon belül értesítjük.

Kelt: Budapest, 20.....

Átvette:

Bejelentő aláírása:

2. számú melléklet

Credigen Bank Zrt. Bankkártya Reklamációs Adatlap / Bankcard complaint form

Kártyabirtokos neve: <i>Cardholder's Name:</i>	_____				
Kártyabirtokos levelezési címe: <i>Cardholder's Address:</i>	_____				
Kártyabirtokos telefonszáma: <i>Cardholder's Phone number:</i>	_____				
Bankkártyához tartozó számlaszám: <i>Account Number:</i>	_____				
Bankkártya száma: <i>Card Number:</i>	_____				
A vitatott tranzakció típusa: <i>Transaction's Type:</i>	<u>Vásárlás:</u> <i>Purchase:</i>	<u>Kp. felvétel:</u> <i>Withdrawal:</i>	ATM	Postai POS <i>Post Office</i>	Bankfiókban POS-en <i>POS at Branch</i>
Tranzakció dátuma: <i>Transaction Date:</i>	____.____.____.		Tr. értéknapja: <i>Posting date:</i>	____.____.____.	
Tranzakció eredeti összege: <i>Transaction Amount:</i>	_____		Devizaneme: <i>Currency:</i>	_____	
Terhelés összege: <i>Posted Amount:</i>	_____		Devizaneme: <i>Currency:</i>	_____	
Tranzakció helye: <i>Place of Transaction:</i>	_____				
A bankkártyát <i>Card</i>	- letiltattam: <i>- blocked:</i>	<u>Telefonon</u> : <i>By Phone:</i>	<u>Személyesen:</u> <i>Face-to-Face:</i>	<u>Időpont:</u> <i>Date:</i>	____.____.____.
	- nem tiltattam le: <i>- not blocked:</i>				

KÉSZPÉNZFELVÉTEL REKLAMÁCIÓ TÍPUSA / CASH TRANSACTION DESCRIPTION: *ellátni*

Kérjük a megfelelő X-szel

Igényelt összeget nem kaptam meg: <i>I have not received the amount:</i>	<input type="checkbox"/>
Részösszeget kaptam: <i>I have received a portion of the amount:</i>	<input type="checkbox"/>
Kézhez kapott összeg: <i>Received Amount:</i>	_____

VÁSÁRLÁS ESETÉN FELMERÜLT REKLAMÁCIÓ TÍPUSA / PURCHASE TRANSACTION DESCRIPTION: *ellátni*

Kérjük a megfelelő X-szel

Többszörös terhelés: <i>Duplicate Processing:</i>	<input type="checkbox"/>	Az aláírt POS bizonylaton szereplő engedélyszám: <i>Authorization Code on the signed receipt:</i>	_____
A kérdéses tétel összegét készpénzben egyenlítetttem ki: <i>The amount has been paid by cash:</i>	<input type="checkbox"/>	<i>(Kérjünk csatolni a kp. fizetési számlát! / Please enclose receipt!)</i>	
A kérdéses tételt stornozták, melynek összege nem érkezett meg a számlámra: <i>The enclosed credit slip has not been credited to my account:</i>	<input type="checkbox"/>		
Nagyobb összeggel terheltek meg a számlámat, mint ami a POS bizonylaton szerepel: <i>The amount on the transaction receipt was altered:</i>	<input type="checkbox"/>		
Jóváírás helyett megterheltek a számlámat: <i>My account was debited instead of being credited:</i>	<input type="checkbox"/>		

EGYÉB / OTHER: Kérjük a megfelelő X-szel ellátni / Please check as appropriate

A vitatott tranzakciót nem végeztem el, nem írtam alá és nem engedélyeztem / nem járultam hozzá: <i>I have never made nor signed nor authorised the transaction:</i>		
Bankkártyámat ellopták vagy elvesztettem: <i>My card was stolen or lost:</i>		
Bankkártyámhoz tartozó PIN kód illetéktelen személy tudomására jutott: <i>My PIN became known to someone else:</i>		
A vitatott tranzakció(k) időpontjában a bankkártyám a birtokomban volt: <i>At the time of transaction the card was in my possession:</i>		
A vitatott tranzakció(k) időpontjában: <i>At the time of transaction(s) I was in</i>	<input type="text"/>	(ország, város) <i>(country, town)</i>
		tartózkodtam.

A REKLAMÁCIÓ RÖVID LEÍRÁSA / SUMMARY OF COMPLAINT:

Megjegyzés / Comment: *Kérjük a Reklamációs adatlap mellékleteként csatolni a vásárláskor kapott és aláírt POS bizonylat fénymásolatát! / Please attach the copy of your receipt!*

Felhívjuk figyelmét arra, hogy reklamációjának kivizsgálására kizárólag abban az esetben kerülhet sor, ha Ön a vitatott tranzakcióra vonatkozó bizonylat (ATM-, POS bizonylat, illetve a készpénzfizetési számla) másolatát is csatolja. Bank mindennemű felelősségét kizárja arra az esetre, ha reklamációja a bizonylat másolat(ok) csatolásának hiányában elutasításra kerül.

Without the copy of receipt the Bank cannot take the responsibility of complaint.

Helység / *Place:*

Dátum / *Date:*

A reklamációt átvettem, az adatokat ellenőriztem / I have receipted and checked this form:

Ügyintéző neve / *Administrator's name:*

Kártyabirtokos aláírása / *Cardholder's signature*

OPCIONÁLIS – AZ ALÁBBI REKLAMÁCIÓS TÍPUSOK ESETÉN KITÖLTENDŐ! OPTIONAL – IN THE FOLLOWING CASES PLEASE COMPLETE THIS FORM!

SZÁLLODÁVAL KAPCSOLATBAN FELMERÜLT REKLAMÁCIÓ:		<i>Kérjük a megfelelőt X-szel ellátni</i>
HOTEL TRANSACTION DESCRIPTION: <i>Please check as appropriate</i>		
Nem szálltam meg ebben a szállodában és semmiféle megrendelést nem tettem: <i>I did not stay in this hotel nor made any reservation:</i>		
A szobafoglalásomat nem vettem igénybe, egy éjszaka árával megterhelték számlámat: <i>I did not cancel my hotel reservation, my account was debited one night's stay:</i>		
A szálloda szobafoglalást írásban/telefonon visszavontam: <i>I cancelled the hotel reservation in writing/by phone:</i>		Hiv. szám: <i>Ref. no:</i> _ _ _ _ _ _ _ _
Igénybe vettem a lefoglalt szobát és a helyszínen minden számlámat kiegyenlítettem: <i>I used the accommodation and I paid all my bill at the hotel:</i>	<i>Kérnénk csatolni a számlát! / Please enclose your bill!</i>	

AUTÓBÉRLÉSEL KAPCSOLATBAN FELMERÜLT REKLAMÁCIÓ:		<i>Kérjük a megfelelőt X-szel ellátni</i>
RENT A CAR TRANSACTION DESCRIPTION: <i>Please check as appropriate</i>		
Az autóbérlés díját készpénzben kifizettem, számlámat mégis megterhelték: <i>My account was debited, but car rental fee had already been paid by cash:</i>	<i>Kérnénk csatolni a számlát! / Please enclose your bill!</i>	
Az autóbérlés során nem a szerződésben foglaltak szerint terhelték számlámat: <i>My account was debited, but not in accordance with the terms and conditions of the contract:</i>	<i>Kérnénk csatolni a teljes szerződést! / Please enclose the whole contract!</i>	
Az autó sértetlen állapotban és a szerződésben foglaltak szerint lett leadva: <i>The car was returned unharmed and in accordance with the terms and conditions of the contract:</i>	<i>Kérnénk csatolni a teljes szerződést! / Please enclose the whole contract!</i>	

VIRTUÁLIS MÓDON, KÁRTYASZÁM MEGADÁSÁVAL KAPCSOLATBAN FELMERÜLT REKLAMÁCIÓ:		<i>Kérjük a megfelelőt X-szel ellátni</i>
THROUGH MAIL/PHONE/INTERNET/ETC... TRANSACTION DESCRIPTION:		<i>Please check as appropriate</i>
Interneten a kártyaszámomat egyetlen esetben sem adtam meg: <i>I have never communicate (given) my card number on the Internet:</i>		
Sem telefonon, sem Interneten, sem postai úton nem rendeltem, és árut sem vettem át: <i>Neither have I made a phone or Internet or mail order or receive any merchandise:</i>		
Az adott árut/szolgáltatást virtuális módon rendeltem meg, melyet mai napig sem kaptam meg: <i>Goods/Service was ordered on the Internet or Phone and it hasn't delivered until now:</i>		
Szállítási határidő: <i>Term of delivery:</i> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _		A kereskedővel a kapcsolatot felvettem: <i>I contacted the merchant:</i>
Virtuális módon az árut/szolgáltatást megrendeltem, azonban nem azt kaptam, amit kértem: <i>I have ordered goods/service through mail/phone/Internet/etc... by giving my card number. Unfortunately, I received something different from the merchant:</i>		
A virtuális módon megrendelt árut visszaküldtem a kereskedő részére: <i>I returned the merchandise which was ordered through mail/phone/Internet/etc... by giving my card number:</i>		
Visszaküldés dátuma: <i>Return date:</i> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _		Oka: <i>Cause:</i> _____
A rendszeres előfizetési megbízásomat visszavontam, ennek ellenére a díjakat továbbra is vonják számlámról: <i>I cancelled my periodic subscription order, which was placed through mail/phone/Internet/etc... by giving my card number, but the merchant keeps debiting my account:</i>		
Visszavonás dátuma: <i>Cancellation date:</i> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _		
A szolgáltatást egyetlen alkalommal igénybe vettem, de az ezután beérkező terheléseket nem ismerem el: <i>I have previously used the above mentioned service, but I did not authorized the specified transaction(s):</i>		
Igénybevétel dátuma: <i>Service date:</i> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _		

3.számú melléklet

Panaszbejelentésekkel foglalkozó szervezetek

A Bank panaszkezelési eljárását követően az Ügyfélnek lehetősége van eljárást kezdeményezni a következő szervezeteknél:

- fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatosan a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet,
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatosan bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testület-hez (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) fordulhat.