

Start Garancia Pénzügyi Szolgáltató Zrt.



Panaszkezelési Szabályzat

Budapest, 2023. július 10.

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja és hatálya

A Start Garancia Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: **Társaság**) Panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a Társaság, mint pénzügyi vállalkozás **ügyfelei számára biztosítsa**, hogy a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó **panaszát** szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) **közölhesse**.

A panasszal kapcsolatos ügyintézés során biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése, kivizsgálása pártatlanul, megfelelő szakértelemmel, alaposággal és körültekintéssel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

1.2 Alkalmazandó jogszabályok

- a) 2013. CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról;
- b) 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról;
- c) 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.

1.3. Értelmező rendelkezések

1.3.1. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden, a Társaság - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: **panasz**).

1.3.2. A panaszos személy

Panaszos lehet minden olyan személy, amely a Társaság üzletszabályzatai értelmében a Társaság ügyfele.

2. A panaszkezelésért felelős személy

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelésért a Compliance Officer felelős, aki biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A Compliance Officer a Társaság központi ügyintézési helyén érhető el:

Cím: 1051 Budapest, Hercegprímás utca 12. félemelet 4.
Telefon: +36 1 401 7970

3. A panaszkezelés elvei

A Társaság a panaszkezelés során az 1.2. pontban foglalt alkalmazandó jogszabályok mellett panaszkezelési eljárása során fokozottan figyelmet szentel az MNB 16/2021 (XI.25.) ajánlásában foglaltak betartására.

A Társaság a panaszkezelés során:

- törekszik az ügyféllel való együttműködésre, a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamat során;
- az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár le;
- a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen;
- transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse;
- biztosítja a közérthetőséget, átláthatóságot és kiszámíthatóságot.

4. A panasz bejelentésének módjai

4.1. Szóbeli panasz:

a) személyesen munkanapokon 9:00 és 16:00 óra között a Társaság központi ügyintézési helyén (1051 Budapest, Hercegprímás utca 12. félemelet 4. szám.)

b) telefonon keresztül a panasz a +36 1 401 7970 telefonszámon jelenthető be munkanapokon 9:00 és 16:00 óra között, hétfő kivételével, amikor 8:00 és 20:00 óra között jelenthető be.

4.2. Írásbeli panasz:

a) személyesen munkanapokon 9:00 és 16:00 óra között a Társaság központi ügyintézési helyén (1051 Budapest, Hercegprímás u. 12. félemelet 4. szám) a recepción lehet leadni;

b) postai úton a Társaság székhelyére címezve kell elküldeni,

c) elektronikus levélben az info@startgarancia.hu címre kell megküldeni.

Az ügyfél panaszát a Társaság honlapján elérhető, MNB által közzétett formanyomtatványon is benyújthatja. A formanyomtatvány a Társaság honlapján érhető el:

4.3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság által elfogadott meghatalmazás-minta a Társaság honlapján érhető el.

4.4. Az írásbeli panaszt beérkezésekor iktatni és a felelős személy részére haladéktalanul továbbítani kell.

4.5. A Társaság az ügyfél kérésére, illetve email útján benyújtott panasz esetén minden esetben visszaigazolást küld a panasz beérkezéséről, valamint a panaszkezelés folyamatáról.

5. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

5.1. Általános szabályok

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

5.1.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszra adott válaszában rögzíti a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz benyújtásának időpontját, valamint melléletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését. A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét, annak magyarázatát és alkalmazásának indokát. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

5.1.3. A 5.1.2 ponttól eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással teljesíti.

5.1.4. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Társaság és az ügyfél eltérő nyelven állapodtak meg.

5.1.5. A Társaság az ügyfél kifejezett kérésére bármikor tájékoztatást ad az ügyfél által benyújtott panasz kivizsgálásának állásáról.

5.2. A szóbeli panasz

5.2.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az 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 Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

5.2.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az 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 Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A Társaság - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

5.2.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, tájékoztatni kell a panaszt kezelő szervezeti egység elérhetőségéről és a panasz azonosítására szolgáló adatokról. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - ahangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az ügyfelet tájékoztatni kell továbbá a panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről.

5.2.4. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. 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.

5.2.5. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) az ügyfél nevében a panasz benyújtásával kapcsolatban eljáró képviselő neve, beosztása;
- d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- e) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- f) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- g) a panasszal érintett szerződés száma,

- h) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

5.2.6. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Társaság a 5.3.2. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

5.3. Írásbeli panasz:

5.3.1. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

5.3.2. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó válaszát a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Társaság az ügyfélnek. Amennyiben a panaszra a fenti határidőn belül nem adható válasz, a Társaság haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról.

5.3.3. A Társaság a 5.3.2 pont szerinti választ az ott megjelölt határidőn belül - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte. A Társaság a választ a panasz előterjesztésére az igénybevett móddal megegyező csatornán küldi meg.

A Társaság az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmaz. Ennek megfelelően a Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot – ha az ügyfél eltérően nem rendelkezik – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre.

5.4. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a panaszbejelentésére a Társaságtól kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telik el, az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

Kérjük, hogy a jogorvoslatok igénybevételeéről lehetőség szerint Társaságunkat (írásban) tájékoztatni szíveskedjen.

5.5. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám,
- c) székhelye, levelezési címe,
- d) kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- i) ügyfél képviseletében eljáró személy képviseleti jogának igazolása, ideértve meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

6. Panaszok nyilvántartása

6.1 A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság magas szintű adatvédelmet biztosító elektronikus nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panaszt benyújtó ügyfél adatait és általa benyújtott dokumentumokat
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a panasz megválaszolásának időpontját, panaszra adott válaszlevél esetén a postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

6.2 A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni. A Társaság panaszt és az arra adott választ az MNB Felügyelet kérésére a megőrzési időn belül köteles bemutatni.

6.3 A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,

- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

7. Záró rendelkezések

A Társaság jelen panaszkezelési szabályzatot székhelyén az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

A jelen szabályzat 2023. július 10. nappal lép hatályba, egyidejűleg a 2022. május 01.-i keltezésű Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Módosítások jegyzéke					
Sorszám	Módosítás leírása	Készítő / módosító	Jóváhagyó	Hatályba léptető határozat száma	Hatályba lépés dátuma
1.0	új szabályzat		Igazgatóság	IG 53/2021.11.19.	2021.11.22.
1.1	jogszabályváltozás, elérhetőségek változása	Compliance officer	Igazgatóság	IG 21/2022.04.26	2022.05.01.
1.2	A Társaság elérhetőségeinek javítása	Egyéb	Igazgatóság	IG 39/2023.07.10	2023.07.10

Budapest, 2023. július 10.

Start Garancia Zrt.