

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Legal Rest Zrt. (továbbiakban: pénzügyi vállalkozás) pénzügyi vállalkozás az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszügyintézésrel kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen szabályzatot (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) készítette és teszi közzé.

A pénzügyi vállalkozás biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi vállalkozás magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. Panaszt tehetnek a pénzügyi vállalkozás ügyfelei, illetve azok képviseleti meghatalmazással rendelkező meghatalmazottjai.

A pénzügyi vállalkozás az ügyfelek panaszait székhelyén szóban, a székhelyre küldött levélben, telefon, valamint a megadott e-mail elérhetőségeken fogadja.

Szóbeli panasz:

- Személyesen:

A szóbeli panaszt a társaság székhelyén az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben a Budapest, IX. kerület Vendel u. 11.szám alatt, annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig tehetik meg az ügyfelek.

- Telefonon:

Az ügyfél panaszát megteheti telefonon munkanapokon munkaidőben a +36 1 450 0617, vagy a +36 30 265 9661 telefonszámokon, valamint szerdán 8 órától 20 óráig a +36 30 265 9661 mobilszámon.

Írásbeli panasz:

- Postai úton

Az ügyfél a pénzügyi vállalkozás tevékenységével kapcsolatos panaszát a 1096 Budapest, Vendel u. 11. címre, a Legal Rest Zrt. nevére címzett postai küldeményvel is megteheti, melynél a borítékon a feladó megnevezése alatt a „Panasz” szót fel kell tüntetni.

- E-mailben

Az ügyfél a pénzügyi vállalkozás tevékenységével kapcsolatban elektronikus eléréssel folyamatosan panaszt tehet a panasz@legalteam.hu e-mail címen, továbbá üzemzavar esetén a panasz.legal@gmail.com e-mail címen.

- TELEFAX útján

Az ügyfél a pénzügyi vállalkozás tevékenységével kapcsolatos panaszát a +36 1 215 5127 telefonszámra küldött telefax üzenetben is megtehet.

A panaszkezelés módja:

Azon dolgozó, aki felveszi/megkapja az ügyfél panaszát, köteles bármely nem írásbeli formában érkező panaszról feljegyzést készíteni és haladéktalanul eljuttatni a pénzügyi vállalkozás vezérigazgatójának. A feljegyzésnek tartalmaznia kell az ügyfél adatait, elérhetőségét és a panasz részletezését olyan részletességgel, mely a kivizsgáláshoz szükségesnek látszik.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi vállalkozás biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi vállalkozás és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi vállalkozás hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A pénzügyi vállalkozás a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a pénzügyi vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénzügyi vállalkozás a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A pénzügyi vállalkozás az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz elutasítása esetén a pénzügyi vállalkozás válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.

A pénzügyi vállalkozásnál a panaszok elbírálása a vezérigazgató hatáskörébe tartozik. A vezérigazgató egyes panaszügyek kivizsgálására más személyeket is kijelölhet.

A pénzügyi vállalkozás a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A pénzügyi vállalkozás nem felel azért, ha az ügyfél a panasz során nem ad meg nevet, elérhetőséget, így a panasz kivizsgálásáról a pénzügyi vállalkozás nem tudja az ügyfelet értesíteni. A pénzügyi vállalkozás az ügyfél nevének megadása nélküli panaszt nem vizsgál ki.

Jogorvoslat:

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a pénzügyi intézmény válaszával – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1535 Budapest BKKP, Pf.: 777)

2. A békéltető testületek elérhetősége 2011. június 30. napjáig

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	(76) 501-525 (76) 501-500	bkmkik@mail.datanet.hu
Baranya Megyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.	(72) 507-154	bekelteto@pbkik.hu
Békés Megyei Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	(66) 324-976 (66) 446-354 (66) 451-775	bmkik@bmkik.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	(46) 501-091 (46) 501-870	kalna.zsuzsa@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	(1) 488-2131 (1) 488-2186	bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád Megyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	(62) 486-987	info@csmkik.hu
Fejér Megyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.	(22) 510-310	fmkik@fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a	(96) 520-217	bekelteto@gymkik.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	(52) 500-749	info@hbkkik.hu
Heves Megyei Békéltető Testület	3300 Eger, Faiskola út 15.	(36) 416-660/105	hkik@hkik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület	5000 Szolnok, Verseggy park 8.	(56) 510-610	kamara@jnszmkik.hu
Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	(34) 513-010	kemkik@kemkik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a	(32) 520-860	nkik@nkik.hu
Pest Megyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.	(1)-474-7921	
Somogy Megyei Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna utca 6.	(82) 501-000	skik@skik.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	(42) 311-544 (42) 420-180	endrediemese@invest.hu
Tolna Megyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	(74) 411-661	kamara@tmkik.hu
Vas Megyei Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	(94) 312-356	vmkik@vmkik.hu
Veszprém Megyei Békéltető Testület	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	(88) 429-008	vkik@veszpremikamara.hu
Zala Megyei Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.	(92) 550-514	zmkik@zmkik.hu

3. 2011. július 1. napjától a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:
- Pénzügyi Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina körút 39.)
 - az illetékes Bíróság

A panasz nyilvántartása:

A pénzügyi vállalkozás az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely nyilvántartásnak tartalmaznia kell

- 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.

A pénzügyi intézmény a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg.

Panaszfelelős neve: Illés László

Panaszfelelős elérhetőségei megegyeznek a fenti elérhetőségekkel.

Budapest, 2010. január 01.

Legal Rest Zrt.