

CREDIT OVER KÖVETELÉSKEZELŐ
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2019. március 02.

A Credit Over Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: Cg. 06-10-000482, székhelye: 6722 Szeged, Szentháromság utca 27. fszt. 1.; MNB engedély száma: H-EN-I-1180/2013, NAIH száma: 75079/2014, adószáma: 24747594-2-06, telefon: +36-1-224-0134; fax: +36-1-224-0135, e-mail: info@creditover.hu, bankszámlaszáma: OTP Bank Nyrt. 11709002-20648462, weblap: www.creditover.hu, rövidített neve: Credit Over Zrt., a továbbiakban: Credit Over Zrt./Társaság) az ügyfélpanaszok hatékony és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszügyintézésrel kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, továbbá az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet értelmében, illetve 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet értelmében a jelen panaszkezelési szabályzatot teszi közzé.

A Credit Over Zrt. biztosítja, hogy a Társaság ügyfelei minden szempontból elégedettek legyenek a Társaság szolgáltatásaival és ügyintézésével, viszont, mint minden szervezet működése során, előfordulhatnak olyan esetek, amelyek kapcsán szükségessé válik, hogy az ügyfelek a Társaság szolgáltatásaival, illetve annak működésével kapcsolatos észrevételeiket, kifogásaikat és panaszait közölhessék a Társasággal. A Credit Over Zrt. teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Társaság részéről történő teljesítéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

I. A panaszkezelési szabályzat közzététele

A Társaság a jelen panaszkezelési szabályzatot az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében (6722 Szeged, Szentháromság utca 27. fszt. 1.), valamint a honlapján (www.creditover.hu) teszi közzé.

Panaszt tehetnek a Társaság fogyasztónak minősülő ügyfelei és fogyasztónak nem minősülő ügyfelei, illetve azok képviselői meghatalmazással rendelkező meghatalmazottjai. 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 bejelentésének módja

A Credit Over Zrt. az ügyfelek panaszait székhelyén szóban, a székhelyre küldött levélben, telefonon, valamint a honlapján közzétett email elérhetőségén fogadja. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Szóbeli panasz:

Személyesen:

Szóbeli panaszt az ügyfél a 6722 Szeged, Szentháromság utca 27. fszt. 1. szám alatt található ügyfélszolgálaton tehet – hétfőn 8:00 és 16:00 óra között, szerdán 10:00 és 17:30 óra között, pénteken 8:00 és 11:00 óra között.

Telefonon:

A szóbeli panaszt az ügyfél megteheti a +36-1-224-0134 számú telefonszámon, hívásfogadási idő: hétfő, kedd, csütörtök napokon 8:00 és 16:00 óra között, szerdán 8:00 és 20:00 óra között, pénteken 8:00 és 11:00 óra között.

Írásbeli panasz:

Személyesen:

Írásbeli panaszt az ügyfél személyesen vagy más által átadott irat útján tehet a Credit Over Zrt. 6722 Szeged, Szentháromság utca 27. fszt. 1. szám alatti ügyfélszolgálatán ügyfélfogadási időben: hétfő, kedd, csütörtök napokon 8:00 és 16:00 óra között, szerdán 10:00 és 17:30 óra között, pénteken 8:00 és 11:00 óra között.

Postai úton:

Írásbeli panaszt az ügyfél a Credit Over Zrt. 6722 Szeged, Szentháromság utca 27. fszt. 1. szám alatti ügyfélszolgálatára címzett postai küldemény megküldésével tehet.

Telefaxon:

Írásbeli panaszt az ügyfél a +36-1-224-0134 számú telefonszámra küldött telefax üzenet útján bármikor tehet.

Elektronikus levélben:

Írásbeli panaszt az ügyfél az info@creditover.hu email címre történő elektronikus üzenet útján bármikor tehet.

Az írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett, a www.creditover.hu oldalon elérhető formanyomtatvány felhasználásával is.

III. A panasz kivizsgálása

Általános szabályok

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és az ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik.

A panasz kivizsgálása során a Társaság vizsgálja, hogy a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak tekinthető-e vagy esetleg más jellegű bejelentésnek (pl. méltányossági kérelem, általános tájékoztatás kérés), illetve az ügyfél megadott-e minden szükséges adatot a panasz kivizsgálásához.

Amennyiben ugyanazon ügyfél ugyanazon ügyben korábbival azonos tartalmú, a Társaság által már megválaszolt panaszt terjeszt elő, anélkül, hogy a panasszal érintett ügyben bármilyen új körülmény merült fel, úgy – a jogszabályi követelmények figyelembevételével mellett – a Társaság 30 (harminc) naptári napon belül válaszol arra vonatkozóan, hogy korábbi válaszát fenntartja-e.

Szóbeli panasz:

A Credit Over Zrt. a szóbeli, ideértve a személyesen és a telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén a Credit Over Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését, ennek keretében a Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt panaszokat a Társaság rögzíti, és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi. A Credit Over Zrt. az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatását - előre egyeztetett időpontban, a visszahallgatni kívánt telefonbeszélgetés időpontja és a hívószám előzetes közlése esetén - biztosítja, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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. az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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.

Írásbeli panasz:

A Credit Over Zrt az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld 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.

Elektronikus levélben megküldött panasz:

Az elektronikus levélben megküldött panaszt a szolgáltató elsődlegesen az írásbeli panasz szabályai szerint válaszolja meg ügyfelei részére. A szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán)

küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélről:

- 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j. panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a Társaságnak a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további – különösen az ügyfél azonosításához szükséges, illetve a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, azok beszerzése érdekében a Társaság telefonon vagy írásban haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően, illetőleg az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Társaság.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság elsődleges célja, hogy ügyfelei részére kielégítő választ, tájékoztatást tudjon adni és mindkét fél részére megnyugtató módon tudja kezelni és lezárni a felmerült panaszokat, ezért a Társaság kéri Tisztelt ügyfeleit, hogy elsősorban a Társaság felé jelezzék panaszukat a jelen szabályzatban foglaltak alapján. Ha a Társaság a panaszt elutasítja, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telne el az ügyfél az alábbiakhoz jogosult fordulni:

Fogyasztónak minősülő ügyfél:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén; levelezési címe: HU-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.; telefon: +36-1-4899-700; e-mail: pbt@mnbb.hu, a kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége: felugyelet.mnbb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok);
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: HU-1534 Budapest, BKKP Pf.: 777., telefon: 061-4899-100; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, a kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége: felugyelet.mnbb.hu/fogyasztoknak);
- c) illetékes bíróság.

Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

A Társaság a panaszra annak jellege szerint válaszol, és a válaszában megjelöli, hogy az ügyfél mely jogorvoslatra jogosult szervhez fordulhat. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja a Társaság továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetében a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A Társaság tájékoztatja ügyfeleit, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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.

VI. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. A nyilvántartás 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 válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig megőrzi.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2019. mácius hó 02. napján lép hatályba és hatálybalépését követően előterjesztett, illetve benyújtott panaszokra kell alkalmazni.

Szeged, 2019. február 28.



Credit Over Zrt.
dr. Módra Szilvia sk.
igazgatóság elnöke