

**Safe Box Hungary
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Tevékenységi engedély száma: H-EN-I-476/2019.
Tevékenységi engedély dátuma: 2019. augusztus 01.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos:
2019. augusztus 01. napjától



Safe Box Hungary Zrt.
1024 Budapest
Fény utca 16.
Adószám: 27045932-2-41

A Safe Box Hungary Zrt. (továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az ott meghatározottak szerint jár el.

Jelen szabályzat rögzíti azon elveket és gyakorlatokat, melyeket a Társaság a panasz-ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

Kapcsolódó jogszabályok:

- a) 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról;
- b) A Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
- c) 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.

I. Hatály:

1.1. Tárgyi és alanyi hatály:

Jelen szabályzat kiterjed a Társaság alaptevékenységét meghatározó széfszolgáltatáshoz kapcsolódó panaszügyek kezelésére a panaszügyintézésben közvetlenül és közvetetten résztvevő szervezeti egységek munkatársai által.

1.2. Időbeli hatály:

Jelen szabályzat a Társaság felügyeleti engedélyének megszerzésétől hatályos.

II. Alapelvek:

A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a Társaság a piaci gyakorlatban kialakít, és működésében alkalmaz ügyfelei igényeinek magasabb szintű kielégítése, valamint saját munkája hatékonyabb megszervezése érdekében.

E szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság követendő piaci gyakorlatként elismer és amelyet nem kizárólag jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, az ügyfelek megalégedésére a sikeres panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, melyre tekintettel ezen panaszok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítette a tevékenységébe.

A Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, egyező eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

Jelen szabályzat a Társaság székhelyén (1024 Budapest, Fény utca 16.) és telephelyén (1027 Budapest, Lövház u. 39.) kifüggesztve, illetve a honlapján (www.safeboxmillenaris.hu) tekinthető meg.

III. Panasz

A szolgáltató teljeskörűen vizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek 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).

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

IV. A panasz bejelentésének módjai

4.1. Szóbeli panasz:

Az ügyfél szóbeli panaszt tehet

- a) személyesen vagy
- b) telefonon.

4.2. Írásbeli panasz:

Az ügyfél írásbeli panaszt tehet

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton;
- c) telefaxon vagy
- d) elektronikus levélben.

4.3. Eljárás meghatalmazott útján

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

V. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

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

5.1. Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

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. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

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 Társaság neve és címe;
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- 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.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Társaság 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

5.2. Írásbeli panasz kivizsgálása:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

VI. A panasszal kapcsolatos adatkezelés

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

- a) ügyfél neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) ügyfél 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 Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; telefonszám: 06-1-489-9700, 06-80-203-776; internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu; levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.; meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.);
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségek (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; telefon: + 36 80 203 776; fax: + 36 1 489 9102; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
- c) bíróság.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a - fogyasztónak nem minősülő - ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

VIII. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszlével postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

IX. A panasz felvétele

A panasz benyújtására az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több lehetőség áll rendelkezésre, a IV. pontban meghatározottak szerint, illetve minden esetben az erre rendszeresített jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képező formanyomtatvány igénybevételével is megtehető.

A Társaság a panasz elektronikus úton (internet igénybevételével) történő benyújtását is lehetővé teszi, valamint külön kérésre a szükséges nyomtatványt is megküldi. A Társaság az elektronikus úton benyújtott 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 keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Abban az esetben, ha a panasz fax, vagy e-mail útján érkezik - az adatokkal történő visszaélés megelőzése érdekében - a Társaság kizárólag akkor fogadja be a kérelmet és bírálja el, ha az olyan faxszámról, illetve e-mail címről érkezik, amely már korábban rögzítésre került az ügyfél adatai között. Amennyiben a panasz nem ilyen címről érkezik, úgy az általános ügyfélvédelem érdekében az Társaság jogosult minden esetben a panaszt a megfelelő módon való benyújtásra felszólítani, valamint a megfelelő benyújtásig a panasz elbírálása nem kezdődik meg.

X. A panasz rögzítése

A Társaság a panaszt minden esetben külön erre a célra kialakított nyilvántartásba veszi. A Társaság ezen eljárása során 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.

A Társaság segíti a panaszost panaszának megfogalmazásában és benyújtásában, melynek érdekében a panaszok benyújtására rendszeresített formanyomtatványt biztosít számukra, mely nyomtatvány elérhető a társaság székhelyén is.

A panasz elbírálása során a Társaság munkatársai elsődlegesen írásban válaszolnak a beérkezett megkeresésekre, ám szükséges esetén haladéktalanul felveszik a kapcsolatot a panaszossal és előre egyeztetett időpontban személyes tárgyalás keretében rendezik a vitás kérdéseket.

XI. A panasszal kapcsolatos ügyintézés

A panaszügyintézés rendje illeszkedik szervezetünk felépítéséhez, sajátosságaihoz.

A Társaságon belül a beérkezett panaszok kezelését és megfelelő rögzítését a Széfszolgáltatási Sales Szervezet munkatársa végzi az erre rendszeresített nyilvántartásban. Az írásban beérkezett panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs haladéktalanul továbbítja érdemi ügyintézésre a panasz tárgyánál fogva érintett munkatársnak. A széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és készségekkel rendelkező panaszkezelő munkatárs írásos választ küld a panaszosnak a panasz átvételét követő 30 (harminc) napon belül.

A panaszügyekben hozott döntéseket az Társaság minden esetben indokolással látja el, melyet írásban közöl a panaszossal.

Amennyiben a panasz elutasításra kerül, vagy a kivizsgálásra előírt 30 napos határidő eredménytelenül telik el, a Társaság válaszlevelében tájékoztatja a panaszost, hogy panaszával a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Az Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

XII. A panaszügyintézés helye, ideje

A panaszokat az alábbi címekre eljuttatva lehet benyújtani az Társaság részére:

- Panaszügyintézés helye: 1024 Budapest, Fény utca 16.
- Levelezési cím: 1024 Budapest, Fény utca 16.
- Telefonszám: +36-1-999-6120
- Fax: -
- E-mail: info@safeboxmillenaris.hu

Szóbeli panasz esetén

Személyesen

A panaszügyintézés helye:

1024 Budapest, Fény utca 39.

Ideje:

Minden hétköznap 9:00 óra és 17:00 óra között.

Telefonon:

telefonszám: +36-1-999-6120

Ideje:

Minden hétköznap 9:00 óra és 17:00 óra között.

XIII. Panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők:

A Társaság a panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat öt évig őrzi meg, amelyet a MNB kérésére bemutat.

A panaszügyi nyilvántartás alkalmas a panaszügyi statisztikák és más kimutatások készítésére is, amelyek lehetővé teszik a panaszügyintézés hatékonyságának mérését.

A Társaság a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét az ügyféligényekre és saját üzletpolitikájának szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

XIV. A panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése

A Társaság vezetősége a panaszügyintézés rendjét rendszeresen ellenőrzi, a szabályzattól való eltérés esetén utasítást ad a panaszkezelő munkatárs részére.

A MNB ellenőrzési tevékenysége során vizsgálja a panasz-ügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelést, illetve az ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

A Társaság tájékoztatja ügyfeleit továbbá, hogy amennyiben a panasz elutasításra kerül, vagy a kivizsgálásra előírt 30 napos határidő eredménytelenül telik el, panaszukkal a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhatnak.

Safe Box Hungary Zrt.