

UFS GROUP PÉNZÜGYI TERVEZŐ KFT.

Panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzata

Elfogadva: 2018. február 23.

Hatályba lépés napja: 2018. február 23.

Verziószám: 2018/1

TARTALOM

1. PREAMBULUM	3. oldal
2. ÜGYFÉLPANASZOK TÍPUSAI	4. oldal
a. ügyfél általi panaszok	
b. közvetítő általi panaszok	
c. egyéb panasz	
3. A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS RENDJE	5. oldal

1. PREAMBULUM

Az UFS Group Pénzügyi Tervező Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: UFS Group Kft.) szem előtt tartva az ügyfelek és más, az UFS Group Kft.-vel egyéb módon kapcsolatba kerülő személyek érdekeit, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervek törvény által biztosított igényérvényesítési jogait, az esetlegesen felmerülő panaszok magas színvonalon történő kezelését, panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzat megalkotását határozta el.

Az UFS Group Kft. kiemelt célja, hogy az ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét.

Az UFS Group Kft. a panaszkezelés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a tevékenységére irányadó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségeknek megfelelően jár el.

A panaszügyintézés alapelve, hogy az UFS Group Kft. tevékenységével szemben felmerült panaszok különleges ismereteket hordoznak számunkra, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítettük a tevékenységünkbe.

Minden ügy egyedi eset, általános sémák nem alkalmazhatóak, ennek megfelelően kell az egyes panaszokat (ismételt panaszokat) kezelni.

Ezzel a szabállyal az ügyfelek akaratát ismerjük el és a panaszügyekkel megszerzett új ismereteket tesszük meg a jövő iránytűjének.

Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, az UFS Group Kft. szabályzataival és a pénzügyi közvetítői rendszer felügyeletét is ellátó Magyar Nemzeti Bank által a tárgykörre kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

Az UFS Group Kft. a jelen panaszkezelési szabályzatát a honlapján közzéteszi. Kérjük, hogy a könnyebb azonosítás érdekében panaszbejelentésein, észrevételein szíveskedjen UFS Group Kft. értékesítő partnerének nevét, biztosítóját/pénzügyi intézményét, kötvényszámát, vagy kárszámát megadni! Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, az UFS Group Kft. telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

2. ÜGYFÉLPANASZOK TÍPUSAI

a. Ügyfél általi panaszok

Az Ügyfelek, mint a az UFS Group Kft. tevékenységéhez kapcsolódó fogyasztók panaszai, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervek által előterjesztett panaszok kiemelt jelentőséggel bírnak. A panaszok kezelése a külső kapcsolatokra elsődleges hatással van. (Az Ügyfelek és a fogyasztói érdekképviseleti szervek a továbbiakban együttesen: „ügyfél”.)

b. Közvetítő általi panaszok

A közvetítők, mint az UFS Group Kft.-vel szerződéses kapcsolatban lévő partnerek esetleges panaszai az UFS Group Kft. működéséhez kapcsolódó szükséges szerkezet hatékony fenntartását segítik elő. A panaszok kezelése a belső működésre elsődleges hatással van.

c. Egyéb panaszok

Bármely egyéb felmerülő panasz befolyással bírhat az UFS Group Kft. külső kapcsolataira vagy belső működésére.

3. A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS RENDJE

A panasz bejelentésének módjai:

Szóbeli panasz esetén:

Személyesen:

- az UFS Group Kft. ügyfélszolgálatán (1143 Budapest, Stefánia út 77.),
- minden munkanap 8 órától 16 óráig, hétfői napokon 8 órától este 20.00 óráig folyamatosan
- Előzetes telefonos időpont egyeztetés javasolt (telefonon vagy elektronikus levélben).
- Az UFS Group Kft. az ügyfél számára a személyes ügyintézési időpont igénylésének napjától számított öt munkanapon belül személyes ügyélfogadási időpontot biztosít.

Telefonon:

- +36 (27) 998 690-es telefonszámon,
hívásfogadási idő munkanapokon 8 órától 16 óráig, hétfői napokon 8 órától este 20.00 óráig folyamatosan.

Írásbeli panasz esetén:

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton a személyes panasz leadásának a helyére címezve, vagy az 1399 Budapest, Pf.712. postafiókcímre,
- telefaxon a +36 (1) 505-8374 telefaxszámon,
- elektronikus levélben a panaszkezeles@ufsgroup.hu e-mail címen. (Elektronikus út üzemzavara esetén a panaszt postai úton, faxon vagy szóban is elő lehet terjeszteni a fenti elérhetőségeken és módon.)

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

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, az UFS Group Kft. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A telefonon közölt panaszok fogadása nem emelt díjas vonalon történik. Az UFS Group Kft. a panaszt (ismételten előterjesztett panaszt) az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével minden esetben fogyasztóbarát módon mérlegeli és megválaszolja.

Szóbeli panasz:

Az UFS Group Kft. a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett, panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint haladéktalanul orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az UFS Group Kft. 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. Foglaltság, illetve nem fogadott hívás esetén az ügyfelet - feltéve, hogy az ügyfél saját száma kijelzését nem korlátozta/tiltotta meg - a szolgáltató által kijelzett telefonszámon az UFS Group Kft. haladéktalanul visszahívja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az UFS Group Kft. jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az UFS Group Kft. felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, mely hangfelvételt az UFS Group Kft. 5 évig megőrzi.

Az UFS Group Kft. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - 25 napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az UFS Group Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Az UFS Group Kft. 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, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az UFS Group Kft. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszát a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg.

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

- a) az ügyfél neve, megnevezése,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés(ek) száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Írásbeli panasz:

Az UFS Group Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Az UFS Group Kft. 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.

Az UFS Group Kft. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az UFS Group Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve, megnevezése,
- 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) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az UFS Group Kft. a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, illetve az UFS Group Kft. Adatkezelési és adatbiztonsági szabályzatának megfelelően kezeli.

A panasz nyilvántartása

Az UFS Group Kft. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás 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 intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

Az UFS Group Kft. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A jelen fejezetben az ügyfél fogalma nem terjed ki a fogyasztói érdekképviseleti szervekre.

Az MNB által a vitarendezési fórumokról készített összefoglaló elérhetőségei:
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezeesi-forumok>

Ügyfél, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szerv a panaszkezelési eljáráshoz kapcsolódó, ill. az Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület és Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljáráshoz kapcsolódó nyomtatványokat igényelhet az UFS Group Kft.-től, illetve ezek az UFS és az MNB honlapján egyaránt megtalálhatóak.

MNB honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

UFS Group Kft. honlapja: <https://www.ufsgroup.hu/mukoedesi-szabalyok>

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi 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):

- A PBT honlapja: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>
- Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
- Tel.: (+36 1) 428-2600
- Fax: (+36 1) 429-8000
- E-mail: info@mnb.hu
- Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
- Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Ügyfélszolgálati tel.: (+36 80) 203-776
- Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Bíróságon kívüli vitarendezési fórum: bíróság eljárás folyamatban léte alatt, illetve jogerős ítélet esetén már nem lehetséges a PBT eljárását kezdeményezni
- Az UFS Group Kft. általános alávetései nyilatkozatot nem tett.

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető.)

- Honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
- Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.:777
- Telefon: + 36 80 203 776
- Fax: + 36 1 489 9102
- Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu

c) **Bíróság** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita vagy egyéb jogvita esetén)

- a bíróságok összefoglaló honlapjának elérhetősége: www.birosag.hu
- Az eljárásra a mindenkor hatályos polgári perrendtartásra vonatkozó jogszabályok vonatkoznak, javasoljuk jogi/ügyvéd szakértővel történő előzetes konzultációt.

Az UFS Group Kft. a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatja a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervet, hogy bírósághoz fordulhat.

Az UFS Group Kft. a panasz elutasítása esetén a válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Az UFS Group Kft. nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület döntése tekintetében.

Az UFS Group Kft. a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatja, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

A vonatkozó jogszabályi előírások alapján Társaságunk a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót köteles kijelölni, akit 15 napon belül a felügyeletnek bejelent.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónk:

Név: Óri Judit

Elérhetőség: 1143 Budapest, Stefánia út 77.

Tel: +36 (27) 998 690

E-mail: panaszkezeles@ufsgroup.hu

Jelen panaszkezelési szabályzatunk kifüggesztve elérhető a társaságunk ügyfélszolgálatán (1143 Budapest, Stefánia út 77., valamint elérhető az UFS Group Kft. weboldalán: www.ufsgroup.hu)

UFS Group Kft.