

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

BEVEZETÉS

A Golden Gate Global Zrt. (továbbiakban: GGGL Zrt.) tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól ügyfelei számára az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

FOGALMAK

ÜGYFÉL

A GGGL Zrt. pénzügyi közvetítői tevékenysége keretein belül az ügyfél az a személy –ideértve a természetes és nem természetes személyt egyaránt-, aki pénzügyi szolgáltatást vett igénybe.

PANASZ

Az ügyfélnek a GGGL Zrt. - szerződés-kötést megelőző, vagy a szerződés-kötés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a GGGL Zrt. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

A GGGL Zrt. biztosítja, hogy az ügyfél a panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

I. SZÓBELI PANASZTÉTEL

- Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Személyes ügyfélszolgálat):
A Személyes ügyfélszolgálat helye: 7623 Pécs, József A u. 19.
A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje munkanapokon:
Hétfő – Péntek: 08:00 - 16:00

- Telefonon:
Panaszbejelentő telefonszám: +36 72 998-241
A telefonos ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje munkanapokon:
Hétfő – Szerda: 08:00 - 16:00
Csütörtök: 08:00 - 20:00
Péntek: 08:00 - 16:00

2. ÍRÁSBELI PANASZTÉTEL

Írásbeli panasz tehető:

- Személyesen, vagy más által adott irat útján, a személyes panaszügyintézés helyén (7623 Pécs, József A. u. 19.).
- Postai úton a 7623 Pécs, József A u. 19. levelezési címen.
- Telefaxon a +36 72 214 687-es telefonszámon.
- Elektronikus levélben az info@gggl.hu e-mail címen.

A GGGL Zrt. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt alkalmazzon. A jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező Panaszbejelentő lap az ügyfelek számára a GGGL Zrt. honlapján is elérhető. A GGGL Zrt. az ettől a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás minta (2. számú melléklet) része az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Panaszkezelési szabályzatnak. A minta használata ugyan nem kötelező, de az abban szereplő adatokra és aláírásokra mindenképpen szüksége lesz az eljáráshoz.

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a GGGL Zrt. megvizsgálja a képviselői jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával, illetve meghatalmazással igazol. Panaszbejelentő lap(1. számú melléklet) alkalmazása esetén a panaszos ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számít fel a GGGL Zrt. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

I. SZÓBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

- 1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A GGGL Zrt. a telefonon közölt szóbeli 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 GGGL Zrt. Panaszbejelentő lapot vesz fel.
- 1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a GGGL Zrt. 1 évig megőrzi.
- 1.4. Az ügyfél kérésére a GGGL Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel alapján a Panaszbejelentő nyomtatványt vesz fel.
- 1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a GGGL Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról Panaszbejelentő lapot vesz fel.
- 1.6. A Panaszbejelentő lap egy másolatot példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válaszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül megküldi a GGGL Zrt.

A Panaszbejelentő lap az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűn kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a Panaszbejelentő lapot felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- az adatok felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2. ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

Amennyiben az ügyfél írásbeli panaszát nem a GGGL Zrt. közzétett elérhetőségeire küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt személynek adja át, a GGGL Zrt. munkatársa az ily módon kézhez kapott panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezelést végző ügyintéző felé, aki a panaszt nyilvántartásba veszi. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a GGGL Zrt. a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldeni az ügyfélnek.

A GGGL Zrt. a panasz kivizsgálását követően válaszban részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve elutasítás esetén az elutasítás indoklására.

A PANASZT BENYÚJTÓ ÜGYFÉL ADATAI

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a GGGL Zrt. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A GGGL Zrt. a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyfélről:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a GGGL Zrt. tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelét, hogy az alábbiakhoz fordulhat:
 - Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszünésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172. , Telefon: +36-80-203-776, E-mail: ugyfelszolgalat@mbn.hu)
 - Magyar Nemzeti Bank (lev. címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, email: ugyfelszolgalat@mbn.hu, ügyfélkapun keresztül: <https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu>)
 - bíróság.
2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A GGGL Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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 indoklását,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásáért felelős személy nevét,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott válasz a GGGL Zrt. a törvényi előírásnak megfelelően 3 évig megőrzi.

A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE

A szabályzat 2017.01.01. napjától hatályos.

A GGGL Zrt. számára kiemelkedő fontosságú ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Golden Gate Global Zrt.