

Panaszkezelés

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013 évi CLXV törvény 1. § (2) bekezdés rendelkezései értelmében a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá.

A fentiek értelmében minden olyan egyedi bejelentést panaszként kezelünk, amely a Társaságunk tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülnek és konkrét egyértelmű igényt fogalmaznak meg oly módon, hogy a panaszos, a panasszal érintett szolgáltatási cím, valamint a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható (pl.: számlareklamáció). Azonban nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, állásfoglalás vagy méltányossági intézkedés igénylése, továbbá a kifogásoktól mentes bejelentés (pl.: részletfizetési kérelem). Nem tekinthető panasznak a tartalma alapján olyan jogra, kötelezettségre, tevékenységre, dologra, körülményre vonatkozó bejelentés, amelyet jogszabály vagy hatósági határozat ír elő a társaságunk számára vagy Társaságunkon kívül álló szerv hatáskörébe tartozik annak eldöntése, elbírálása.

A panasz bejelentése történhet:

- szóban (az Ügyfélszolgálatokon személyesen, vagy telefonon keresztül),
- írásban (postai levél, e-mail, vagy fax).

A panaszügyek megválaszolása, valamint a beérkező panaszok kezelése a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény ide vonatkozó előírásai alapján valamint a Társaságunknál 2009-ben bevezetett MSZ EN ISO 9001:2009 szabványnak megfelelő minőségirányítási rendszer alapján történik.

Minden panaszt kivizsgálunk és megválaszolunk, valamint az esetekből levonjuk a megfelelő következtetéseket, tanulságokat, hogy a jövőben beérkező reklamációk mennyisége minimalizálhatóvá válhasson. A válaszadás alapvetően olyan formában történik, amilyen formában a panasz beérkezett, feltételezve azt, hogy a panaszt előterjesztő fogyasztó rendelkezik

az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta az elérhetőségét. A fogyasztóvédelmi törvény alapján a panasz megválaszolására, kivizsgálására tizenöt nap áll rendelkezésünkre, mely egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható, amennyiben egyéb kivizsgálásra, vagy valamilyen hatóság vizsgálatba való bevonására van szükség. A hosszabbításról a fogyasztót írásban tájékoztatjuk.

Az észrevételt, problémát a tartalmától függően az érintett üzletág, szolgáltatási egység kezeli.

A személyesen előterjesztett szóbeli panaszokat az ügyfélszolgálat fogadja félfogadási időben. Az operatív és gyors ügyintézés érdekében a reklamációk döntő részét azonnal, személyesen intézzük. Amennyiben az ügyfél nem elégedett, nem ért egyet a panaszkezelés módjával vagy a panasz azonnali kivizsgálása egyéb okok miatt nem lehetséges, akkor a panasz bejelentésről és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel. A fogyasztóvédelmi törvényben meghatározottak szerint történik a jegyzőkönyvek felvétele, kezelése.

A telefonon beérkező szóbeli panaszok esetén a fentiekhez hasonlóan járunk el, melyeket szintén ügyfélfogadási időben áll módunkban az ügyfélszolgálatokon fogadni. Továbbá a telefonon tett szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvétellel rögzítjük, melyet 5 évig megőrzünk és kérésre, díjmentesen a fogyasztó rendelkezésére bocsátjuk. Amennyiben az ügyfél nem elégedett, nem ért egyet a panaszkezelés módjával vagy a panasz azonnali kivizsgálása egyéb okok miatt nem lehetséges, akkor a panasz bejelentésről és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, melyet az érdemi válasszal együtt küldünk meg az ügyfélnek. Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az ügyfél beleegyezésével mellőzhető.

Az írásban érkező reklamációkat a Társaságunknál alkalmazott iratkezelési szabályoknak megfelelően dolgozzuk fel.

Társaságunk nagy hangsúlyt fektet arra, hogy az ügyfeleinktől beérkező panaszok az előírásokon túlmenően gyorsan, hatékonyan, rugalmasan, lehetőség szerint a fogyasztói igények maximális kielégítése mellett megválaszolásra kerüljenek. Amennyiben az előbbiek ellenére az ügyfeleink

mégsem lennének elégedettek Társaságunk álláspontjával, ügyintézésével, panaszaikra adott válaszainkkal, valamint a panasz elutasítása esetén az Ügyfeleink a Panaszkezelés menüpont alatt található Panaszforumokhoz fordulhatnak.