

Az Abacus Invest Kft. Panaszkezelési Szabályzata

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy lehetőséget nyújtson ügyfeinknek panaszaik megtételére, illetve meghatározza az Abacus Invest Kft-n belül a panaszbejelentések kezelésének rendjét.

Az Abacus Invest Kft-t érintő panaszbejelentés esetén Társaságunk a panasz jellegétől és az Abacus Invest Kft. érintettségétől függően dönt arról, hogy a panaszt saját hatáskörben vizsgálja ki és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja az érintett jogelőd részére. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről értesíti a bejelentőt.

1. A panasz fogalma:

Panasz definíciója: az ügyfél által írásban vagy szóban előterjesztett kifogás, melyben a társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő –tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

Panasz az ügyfél által írásban vagy szóban előterjesztett kifogás, melyben a tartozással kapcsolatban közvetve vagy közvetlenül őt érintő ügyintézés menetét, az ügyintéző –valós, vagy általa vélelmezett jogsértő –magatartását kifogásolja; tartozását jogalapjában és/vagy összecszerűségében vitatja.

Panasznak minősül továbbá, amennyiben az ügyfél követeléskezelő társaság elérhetőségét vagy a jogelőd társaság magatartását kifogásolja, illetve amennyiben az ügyintézésrel összefüggésben bűncselekmény elkövetésére hivatkozik.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, állásfoglalást kér, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl.

2. A panaszbejelentő (továbbiakban ügyfél/panaszos) személye

A panaszt bejelentheti az adós vagy meghatalmazottja, illetve egyéb bejelentő.

2.1. Adós: az a természetes személy, természetes személy vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, akinek, amelynek a Társasággal szemben tartozása, azaz fizetési vagy egyéb kötelezettsége áll fenn. Jelen szabályzat alkalmazása szempontjából adósnak kell tekinteni azt is, aki a követelésért kezességet vállalt, valamint, akinek a tulajdonát képező ingóságát vagy ingatlanát zálogjog terheli azzal, hogy utóbbiak (dologi adós) részére korlátozott adattartalommal közölhető banktitok.

2.2. Bejelentő: az a természetes személy, természetes személy vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, aki/amely közvetve vagy közvetlenül az adós tartozását érintő bejelentéssel fordul Társaságunkhoz.

A meghatalmazott eljárása visszautasítható, ha az nem alkalmas az ügyben a képviselőt ellátására, vagy ha képviselői jogosultságát az erre irányuló felhívás ellenére sem igazolja, illetve a meghatalmazás nem tartalmazza a jogszabályban írt formai kellekeket.

3. A bejelentés módja

A panaszok az alábbi módokon nyújthatók be Társaságunkhoz:

3.1. Szóbeli panasz:

- a) Személyesen a panaszt az ügyintézőn, illetve ügyfélszolgálaton keresztül lehet bejelenteni az ügyfélfogadási órákban. Irodánk címe és nyitvatartási ideje megtekinthető honlapunkon az alábbi elérhetőségen: <https://www.abacus-kft.hu>
- b) Telefonon keresztül az alábbi telefonszámon: 06-1-398-0887

Telefonon panaszt munkanapokon 8.00-17.00 óráig lehet bejelenteni.

3.2. Írásbeli panasz:

- a) Személyesen vagy más által átadott irat útján irodáinkban (1026 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 43/a.).
- b) Postai úton: Abacus Invest Kft. 1112 Budapest, Kapolcs utca 16. címen
- c) Elektronikus levélben az abacusktft@gmail.com e-mail címre küldött levél formájában (0-24 óráig).

Írásbeli panasz benyújtható a <https://www.abacus-kft.hu> honlapon közzétett formanyomtatvány, vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány felhasználásával is

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás minta jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi.

A panasz minimális formai követelménye, hogy a bejelentésből az ügyfél személye, elérhetősége, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz helye és időpontja megállapítható legyen. Az írásbeli panaszt –ide nem értve az e-mailen érkező bejelentéseket –az ügyfélnek aláírásával el kell látnia. A panasztételkor, ha több különböző jellegű kifogás is felmerül, célszerű külön-külön jelezni, és a panaszok lényegét egyenként rögzíteni.

Az e-mailen beérkezett panaszra Társaságunk a baktitok megtartására vonatkozó kötelezettségre tekintettel, e-mailen nem küld banktitkot is tartalmazó választ. Amennyiben a panasz e-mailben érkezik és a panaszos nem beazonosítható, az azonosításhoz szükséges adatokat Társaságunk bekéri, egyben tájékoztatást ad arról, hogy a banktitokra figyelemmel a válaszlevelet postai úton küldjük meg. A beazonosított panaszos részére a választ a rendszerben szereplő érvényes címre küldjük meg. E-mailen csak általános információk közölhetők.

4. A panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

- 4.1. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információt, az Abacus Invest Kft. telefonon illetve írásban haladéktalanul megkeresi az ügyfelet a hiányzó adatok pótlása érdekében. A hiánypótlás a bejelentés ügyintézését késleltetheti.
- 4.2. A panaszkezelés során az ügyféltől a panasz jellegétől és tartalmától függően különösen az alábbi adatok és dokumentumok kérhetők:
 - neve
 - szerződésszám, ügyfélszám
 - 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 Társaságunknál nem áll rendelkezésre
- a meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

4.3. A nem azonosítható személyektől érkező panaszbejelentésekkel kapcsolatban Társaságunknak nincs intézkedési kötelezettsége. Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfélnek kizárólag általános tájékoztatás adható.

4.4. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel az Abacus Invest Kft. munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, melynek során az elektronikus nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Ügyfeleink adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfelek részére a panaszbejelentéssel kapcsolatos adatokra vonatkozó kérdéseket.

4.5. Az adósra vagy ügyletre vonatkozó információ, kizárólag a bejelentő vagy az adós meghatalmazottja, valamint az arra jogosult megkereső hatóság részére adható ki.

5. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat Társaságunk nem számít fel. A panasz kivizsgálása központilag, az Abacus Invest Kft-n belül történik (levelezési cím: 1112 Budapest, Kapolcs utca 16.), e-mail: abacuskft@gmail.com), az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével. Társaságunk a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során az ügyfél ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

1. Szóbeli panasz:

Az Abacus Invest Kft. a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A telefonon közölt panasz esetén Társaságunk a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Az Abacus Invest Kft. a jelen szabályzat szerint rendelkezésre álló telefonszámokon közölt szóbeli panaszról, a telefonon történő panaszkezelésről hangfelvételt készít, erre a beszélgetés elején az ügyintéző felhívja az ügyfél figyelmét. Az Abacus Invest Kft. a telefonos ügyfélszolgálat útján közölt panaszról készült hanganyagot 5 évig megőrzi.

Az azonosított hanganyag visszahallgatását az ügyfél kérésére biztosítjuk, a nem azonosított hívások visszahallgatására abban az esetben van lehetőség, ha az ügyfél az ügyintéző nevét és a hívás pontos időpontját, vagy a hívásazonosítót az Abacus Invest Kft. rendelkezésére bocsátja.

Az ügyfél kérésére 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - mivel a panasz várható kivizsgálása és rendezési ideje meghaladja az ügyfélszolgálat panaszos által elvárt idejét, illetve a válaszadáshoz más szakterülettel történő konzultációra is szükség van -, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt panasz esetén amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az ügyfél jóváhagyja, Társaságunk a panaszt a nyilvántartásában rögzíti.

Személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyv - melyet ügyfél aláírásával hitelesít – másolati példánya az ügyfélnek átadásra kerül; a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát Társaságunk a panaszra adott válasszal együtt küldi meg. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül küldjük meg.

A panaszról készített jegyzőkönyv 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) 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 száma, ügyféltől függően ügyfélszám
 - 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
 - i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
2. Írásbeli panasz: Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontunkat a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldjük meg, ide nem értve a Központi Hitelinformációs Rendszert (KHR) érintő kifogást, mely utóbbira a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény irányadó.

Társaságunk a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

3. Társaságunk jogosult az eljárást érdemi vizsgálat nélkül megszüntetni, ha a panasz benyújtását követően az ügyfél elhunyt, és a kivizsgálási határidőn belül nincs ismert örököséről tudomása.

4. Ugyanazon ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját Társaságunk úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja, azonban ismételt kivizsgálást nem végez.
5. Az Abacus Invest Kft. az ügyfelek panaszbejelentései kezelését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény; a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény vonatkozó rendelkezéseinek, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének a panaszkezelés szabályairól szóló mindenkor hatályos (jelenleg a 28/2014. (VII.23.) számú) rendeletében meghatározottaknak megfelelően végzi.

Az Abacus Invest Kft. a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

6. Panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat:

- 6.1. Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, új információval vagy dokumentummal rendelkezik, kérheti Társaságunktól a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben az Abacus Invest Kft. ismét megvizsgálja a panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.
- 6.2. A 6.1. pontban foglalt eseten kívül a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
 - a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén a fogyasztónak minősülő panaszos a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., Telefon: 06-40/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu)
 - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: +36-1/4899-700, e-mail: pbt@mnb.hu), amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.
- 6.3. A 6.1. pontban foglalt eseten kívül a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak nem minősülő panaszos bírósághoz fordulhat.
- 6.4. A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárási jogköre nem terjed ki Társaságunk munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra.
- 6.5. A Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján, valamint irodánkban. Az ügyfél Társaságunk bármely,

a 3. pontban feltüntetett elérhetőségen kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését.

7. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Abacus Invest Kft. elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- 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 válaszlevél postára adásának dátumát.
- A panaszt és az arra adott választ Társaságunk öt évig őrzi meg

1.sz. melléklet

MEGHATALMAZÁS

ALULÍROTT (név).....
Szül. hely, idő:.....
Anyja neve:.....
Szig.szám:.....
Lakcím:.....

meghatalmazom (név)..... -t
Szül. hely, idő:.....
Anyja neve:.....
Szig.szám:.....
Lakcím:.....

hogy nevemben az Abacus Invest Kft-nél aszámú
ügy(ek)ben eljárjon.

Ezen meghatalmazás visszavonásig vagy-ig érvényes.

Kelt:.....

meghatalmazó aláírása

meghatalmazott aláírása

TANÚ:

TANÚ:

Név:..... Név:.....
Szig.szám:..... Szig.szám:.....
Lakcím:..... Lakcím:.....
Aláírás:..... Aláírás:.....

KÉRJÜK NYOMTATOTT NAGYBETŰKKEL TÖLTSE KI