

Panaszkezelési tájékoztató

Tájékoztatjuk kedves Ügyfeinket arról, hogy a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Társaság) szolgáltatásával, magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogásaikat (a továbbiakban: panasz) milyen módon és formában nyújthatják be. Célunk, hogy az esetlegesen felmerült panaszok a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban eljussanak hozzánk, hozzájárulva ezzel a gyors és hatékony megoldáshoz. Panaszkezelési eljárásunk során a benyújtott panaszra a lehető leghamarabb igyekszünk válaszolni és Ügyfeink megaláztatására rendezni a felmerült problémát.

Tájékoztatjuk Önöket, hogy Ügyfeink olyan beadványa, amelyben a Társaság kizárólag általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt vagy állásfoglalást igényelnek, esetleg méltányossági kérelemmel fordulnak hozzánk, nem minősül panasznak.

Az adatkezelési tevékenységgel kapcsolatos megkeresések esetén a Társaság honlapján megtalálható [Adatkezelési tájékoztató](#) szabályai az irányadók.

I. A panasz bejelentésének lehetséges módjai

1. Szóbeli panasz

- a) Személyesen a Társaság székhelyén (Budapest, Lechner Ödön fasor 9. H épület 2. emelet 204.) ügyfélfogadásra meghatározott időben (minden munkanap 8-16-ig) tehető.
- b) Telefonon, telefonos ügyfélszolgálatunkon a (06 1) 328 9400 -ás telefonszámon.

2. Írásbeli panasz

- a) Postai úton a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. részére címezve. (Budapest 1851)
- b) Telefaxon a Társaság telefax számára +36 1 328 9401 küldhető.
- c) Elektronikus levélben a Társaság reklamaciokhpos@kh.hu e-mail címére küldve.

Társaság elektronikus válaszlevél formájában biztonsági okokból csak általános, fizetési- vagy üzleti titoknak nem minősülő információkat adhat, ezért ezekben az esetekben az Ügyfél elektronikus levél formájában benyújtott panaszára a Társaság fizetési- vagy üzleti titkot tartalmazó válaszát postai úton, az Ügyfél levelezési címére küldi meg.

Az írásbeli panasz benyújtásához Ügyfeink használhatják a Társaság honlapján (www.khpos.hu) található formanyomtatványt, valamint a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványt, mely honlapunkon szintén elérhető.

3. Meghatalmazott útján történő eljárás

Ügyfeleink eljárhatnak meghatalmazott útján is. Az ehhez szükséges meghatalmazás formanyomtatványa honlapunkon (www.khpos.hu), „panaszekezelési meghatalmazás” elérhető.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, ám nem a Társaság által közzétett meghatalmazás formanyomtatványt kívánja használni, úgy a Társaság részére benyújtott meghatalmazást (i) a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX.törvényben foglalt követelményeknek megfelelő közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, továbbá meghatalmazásnak (ii) tartalmaznia kell a fizetési titoknak minősülő információk Társaság általi, meghatalmazott részére történő kiadására vonatkozó kifejezett felhatalmazást a kiszolgáltatható, fizetési titokkör pontos megjelölése mellett.

II. A panasz kivizsgálása

Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban adjon választ a felmerült problémára. A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díj nem kerül felszámolásra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja/megoldja azt. Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor, illetve jelen szabályzatban is felhívjuk Ügyfeleink figyelmét, hogy a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, továbbá a panaszról készített hangfelvételt öt évig megőrizzük. Az Ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően - a hangfelvétel másolatát, vagy a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet huszonöt napon belül.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és megoldása nem lehetséges, illetve az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság 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 előírt jogszabályi határidőn belül.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat és információkat tartalmazza:

- Ügyfél neve;
- 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 körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;

- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása személyesen közölt panasz esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- a panasszal érintett szolgáltató szervezeti egységének neve és címe.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontunkat az alábbi 2. pontban megjelölt válaszadási határidőn belül küldjük meg az Ügyfélnek.

2. Írásbeli panasz:

A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok esetében a panasz közlését követő 15 (tizenöt) munkanapon belül küldjük meg válaszunkat az Ügyfélnek. Amennyiben a panasz valamennyi eleme 15 (tizenöt) munkanapon belül – a Társaságon kívül álló okból – nem válaszolható meg, akkor ideiglenes választ küldünk, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ez utóbbi esetben sem lesz későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A nem pénzforgalmi *szolgáltatással kapcsolatos* egyéb írásbeli panasz tekintetében indokolással ellátott álláspontunkat a panasz beérkezését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldjük az Ügyfélnek.

III. Társaság a panaszkezelési eljárás során a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- neve;
- kereskedői azonosító, pos terminál azonosító
- székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- ügyfél igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Ügyfél képviseletében panaszt benyújtó magánszemély adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeljük.

IV. A panasz Társaságon kívüli panaszkezelés fórumai, lehetőségei

Amennyiben a panasz elutasításra került vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályban rögzített válaszadási határidő eredménytelenül telt el, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Adatkezeléssel kapcsolatos kifogásokkal a Társaság adatvédelmi tisztviselőjéhez, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.) és bírósághoz fordulhatnak. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék jár el.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság 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, a válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ, továbbá a panaszról készített hangfelvételt Társaság öt évig őrzi meg.

Bízunk benne, hogy a fenti panasztételi lehetőségek használatára nem lesz szükség, és Társaság szolgáltatásaink Ügyfeleink megalégedésére is szolgálnak. Amennyiben mégis reklamációval kívánnak élni, reméljük, hogy a fent leírtak segítséget nyújtanak ebben.

Üdvözlettel:

K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft.