

**A HAJDÚNÁSI HOLDING ZRT.
FORGATHATÓ UTALVÁNNYAL KAPCSOLATOS
TEVÉKENYSÉGÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Tartalom

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1.	Bevezetés	3
2.	Fogalmak	3
3.	Alapelvek	3
4.	A szabályzat célja	3
5.	A szabályzat elérhetősége és hatálya	3
II.	PANASZKEZELÉS MENETE	4
1.	Panaszbejelentés	4
2.	Panaszkezelés folyamatának bemutatása	4
3.	A panasz megválaszolása	5
4.	Panasznyilvántartás és adatvédelem	5
III.	FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ	6

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Bevezetés

Az **HAJDÚNÁNÁSI HOLDING ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG** (székhelye: 4080 Hajdúnánás, Kossuth u. 22. sz., cégjegyzékszám: Cg. 09-10-000478, adószáma: 23445189-2-09 a továbbiakban: Holding) az egyes fizetési szolgáltatóktól szóló 2013. évi CCXXXV. alapján, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 5/2012. (IX.11.) számú rendeletére, figyelemmel, az Ügyfelek panaszkezelésének átlátható, hatékony kezelése érdekében 1/2014(01.16) számú határozatával jóváhagyta a panaszkezelési szabályzatát.

2. Fogalmak

Panasz: a Holding forgatható utalvány-kibocsátói tevékenységével, szolgáltatásával, szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az Ügyfél a Holding eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. **Nem minősül panasznak**, ha az Ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a kibocsátó szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője.

Ügyfél: Ügyfél: az utalványbirtokos és az utalványelfogadó azzal, hogy az utalványbirtokos és az utalványelfogadó személye megegyezhet.

Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank

3. Alapelvek

- A Panaszok gyors, hatékony és tisztességes kivizsgálása
- A feltárt hibák a lehető leggyorsabb és hatékony orvoslása.
- A panaszok és a panaszosok bármilyen megkülönböztetés nélküli kezelése.

4. A szabályzat célja

- Az Ügyfelek elégedettségének és a szolgáltatási színvonal növelése.
- A panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje hatékony legyen, és elősegítse a panaszrendezés folyamatos tökéletesítését.

5. A szabályzat elérhetősége és hatálya

Jelen panaszkezelési szabályzatát elérhető a kibocsátó székhelyén, és a honlapján www.nanasholding.hu

Jelen szabályzat 2014.01.16. napjától hatályos.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

1. Panaszbejelentés

Az Ügyfelek panaszait írásban az alábbi módokon jelenthetik be:

- Elektronikus levélben az info.holding@nanasholding.hu címen.
- Személyesen vagy más által átadott irat útján a Hajdúnánás, Kossuth u. 22. sz. címen.
- Postai úton a Hajdúnánás, Kossuth u. 22. sz. címen.

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát és az esetleges előzmények bemutatását is mellékelni kell a beadványhoz.

A panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén vizsgálatra kerül a képviseleti jogosultság, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

A panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kell rendelkezésre bocsátania az Ügyfélnek:

- a) neve;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Holding megvizsgálja, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem.

Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy ki vizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában.

A Holding kiemelt figyelmet fordít a minőségbiztosításra, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a) a panaszok átfutási idejét
- b) a panaszok számát;
- c) az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- d) a panaszok típusait

3. A panasz megválaszolása

Az írásban benyújtott panaszügyet a Holding érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére.

A panasz elutasítása esetén a Holding válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződés szegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A válaszlevélben meg kell adni a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.

Amennyiben a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükség az Ügyfél köteles az ilyen irányú kérés mielőbbi megválaszolása, mert az eljárást a hiányok pótlásáig a panaszkezelési határidő meghosszabbodik.

4. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Holding az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a) a panaszos adatait
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- f) a panasz megválaszolásának időpontját
- g) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- h) a panaszban megjelölt igényről való döntést
- i) a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

A panaszok és az azokra adott válaszok archiválásra kerülnek (három évig). A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

III. FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A Holding fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

- a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, Felügyeleti és egyéb elvárásoknak a kibocsátó működési rendszerébe történő átlátható beépítését, valamint rendszeresen felügyeli a belső szabályzatok és eljárásrendek fogyasztóvédelmi szempontú megfelelését
- b) eljár annak érdekében, hogy a Holding gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a Felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljék
- c) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák
- d) biztosítja, hogy a termékfejlesztés és a folyamatszerzés megfeleljen a fogyasztóvédelmi elvárásoknak.
- e) Kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét
- f) eljár annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatások az előírt tartalommal és határidőben kerüljenek megküldésre a Felügyelet részére
- g) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben
- h) szükség esetén kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók összeállítását,
- i) a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Pénzügyi felügyelet, illetve más szervezetekkel folytatott, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben