



Trafia Korlátolt Felelősségű Társaság

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos 2021.09.01. napjától

A Trafia Kft., mint a 435/2016. Kormányrendelet 1. § c) pontjának, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 46/2018 (XII. 17.) MNB rendelet 1. § (1) pontjának hatálya alá tartozó szolgáltatónak, illetőleg független közvetítőnek minősülő, Hpt. szerinti független közvetítő (a továbbiakban: „Többes Ügynök”), ezen jogszabályoknak megfelelően az alábbi panaszkezelési szabályzatot teszi közzé azzal, hogy a jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben szolgáltató Üzletszabályzata és a vonatkozó jogszabályok irányadók.

Preambulum

A Többes Ügynök kizárólag fogyasztónak nem minősülő Ügyfelek részére végez pénzügyi szolgáltatás közvetítési tevékenységet.

Ennek megfelelően jelen Panaszkezelési szabályzata hatálya a fogyasztónak nem minősülő Ügyfelek panaszkezelési eljárására terjed ki.

1. A panasz bejelentésének módjai

1.1 Panasz esetén az Ügyfél a következő módon és elérhetőségeken kérheti az ügylet kivizsgálását:

Telefon: +36 (1) 248 0067

Telefax: +36 (1) 248 0068

Székhely: 1118 Budapest, Rétköz u. 5. 5. em.

Levelezési cím: 1118 Budapest, Rétköz u. 5. 5. em.

Email: panaszkezeles@trafia.hu

Honlap: www.trafia.hu

Ügyfélfogadási idő: munkanapokon 9:30 – 16:00 óra között (pénteken 9:00 – 14:00 között)

1.2 Többes Ügynök panasz közlésére/benyújtására az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- a.) szóban (személyesen, telefonon),
- b.) írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

1.3 Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

1.4 A panasz közlésével kapcsolatos eljárás során a Többes Ügynök

- a.) a szóbeli panaszt a Többes Ügynök székhelyén, annak ügyfélfogadási idejében,
- b.) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon ügyfélfogadási időben és a hét szerdai munkanapján 8 órától 20 óráig,
- c.) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

2. A panasz kivizsgálása

- 2.1 A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Többes Ügynök az Ügyféllel szemben külön díjat semmilyen esetben nem számít fel.
- 2.2 A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Többes Ügynök a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja, kivéve azt az esetet, ha a panasz azonnali kivizsgálása adott esetben nem lehetséges.
- 2.3 Telefonon történő panaszkezelés esetén a Többes Ügynök biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Többes Ügynök a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
A telefonos beszélgetésekről, a telefonon történő panaszkezelésről hangfelvétel készül, melyet a Többes Ügynök 5 évig őriz meg. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A Többes Ügynök az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 2.4 Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Többes Ügynök a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek – egyidejűleg az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának a panasz közlését követő 30 napon belüli az Ügyfél részére történő megküldésével - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 2.5 A Többes Ügynök az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.
- 2.6 A panasz elutasítása esetén a Többes Ügynök a válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat.
- 2.7 Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - a.) az Ügyfél cégneve,
 - b.) Ügyfél képviselőjének neve, beosztása, telefonszáma, email címe,
 - c.) az Ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - d.) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - e.) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
 - f.) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - g.) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, ügyfél azonosító
 - h.) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - i.) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - j.) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

- 3.1 A panaszt benyújtó Ügyfél személyes adatait a Többes Ügynök az Adatvédelmi szabályzatában foglaltaknak megfelelően, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli.
- 3.2 A Többes Ügynök a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:
- Ügyfél cégneve,
 - Ügyfél képviselőjének neve, beosztása, telefonszáma, email címe,
 - szerződésszám, ügyfélszám, illetve ügyfél azonosító,
 - Ügyfél székhelye, levelezési címe,
 - telefonszáma,
 - értesítés módja,
 - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - panasz leírása, oka,
 - a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Többes Ügynöknél nem áll rendelkezésre,
 - meghatalmazott útján eljáró Ügyfél képviselő esetében érvényes meghatalmazás és
 - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- 4.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

5. A panasz nyilvántartása

- 5.1 A Többes Ügynök az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

Ezen 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.
- 5.2 Többes Ügynök a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.
- 5.3 Többes Ügynök a Panaszkezelési szabályzatát a Társaság honlapján és székhelyén is elérhetővé teszi.