

PANASZÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYZAT

A Cofidis Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban mint „Cofidis”) az ügyfelek panaszainak jogszerű kezelése, valamint annak érdekében, a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezelje, az alábbi szabályzatot fogadja el.

Az e szabályzatban foglalt rendelkezések kötelezőek minden, a panaszkezeléssel érintett munkavállaló számára. Jelen szabályzat 2010. január 1-én lép hatályba. A szabályzat egyoldalúan módosítható, illetve visszavonható.

I. A PANASZ

Panasz a Cofidis tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Cofidis eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Cofidistól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás (különös tekintettel a behajtási célú eljárásokra) során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

II. A PANASZOS

1. Panaszos lehet az a természetes személy, aki a Cofidis szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában ügyfele a Cofidisnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Cofidis eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Cofidis vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Ha a panasz a Cofidis által alkalmazott, bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazásával került benyújtásra, a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. természetes személy meghatalmazottja). Meghatalmazás hiányában a Cofidis közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

III. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA

A Cofidisen belül a panaszfelvételt és panaszintézkedést az Értékesítési Ágazat és a Behajtási Ágazat tanácsadói végzik. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Cofidis elsődleges válaszával nem elégedett, az illetékes csoportvezető vizsgálja meg a panaszt és a tanácsadó választát.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Cofidis olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

IV. A PANASZ FELVÉTELE

1. A panasz benyújtására a Cofidis az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi.

2. A Cofidis törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

3. A panaszügyintézés helye:

1066 Budapest, Mozsár u. 16.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 1140

Elektronikus levelezési cím: cofidis@cofidis.hu

Telefonszám: 06 1 354 5000

Telefaxszám: 06 1 354 5090

V. TÁJÉKOZTATÓ

A Cofidis honlapján tájékoztatja ügyfeleit a Cofidis-t felügyelő hatóságokról, illetve a jogviták peren kívüli elintézésére rendelkezésre álló fórumokról, továbbá elutasítás esetén tájékoztatja a panaszost az igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.

VI. PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

A Cofidis a panaszügyintézés keretében az 1. sz. formanyomtatványt alkalmazza. A panaszos írásbeli panaszt önálló levélként is megküldheti a Cofidis részére.

VII. A PANASZÜGY RÖGZÍTÉSE ÉS INTÉZÉSE

1. A Cofidis

a) a szóbeli panaszt székhelyén, minden munkanapon 8 órától 18 óráig,
b) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 20 óráig,
c) elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Cofidis biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkedést, továbbá a Cofidis és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Cofidis hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

3. A Cofidis a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Cofidis 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 a válasszal együtt megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Cofidis a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5. A Cofidis az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Cofidis három évig őrzi meg.

6. A panasz elutasítása esetén a Cofidis válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.

7. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézkedést.

VIII. NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE

1. A Cofidis a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván, az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilván tartást vezet.

2. A nyilvántartás tartalmazza

a) 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
e) a panasz megválaszolásának időpontját.

IX. A PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A Cofidis a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

2. A Cofidis a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

3. A Cofidis panaszügyintézkedéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

