

A Cofidis Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban: Cofidis) az ügyfelek panaszainak jogszerű kezelése, valamint annak érdekében, hogy 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, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szabályzat 2020. augusztus 1-jén lép hatályba.

I. A panasz

Panasz a Cofidis magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos a Cofidis – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, Cofidis részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – eljárását (tevékenységét vagy mulasztását) szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) kifogásolja (a továbbiakban: panasz). A Cofidis a panaszt teljes körűen és térítésmentesen kivizsgálja és megválaszolja.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Cofidistól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

II. A panaszos

1. Panaszos lehet az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, 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. Tekintettel a Cofidis ügyfélkörére, a panaszos általában, de nem feltétlenül fogyasztónak, azaz önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személynek minősül.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Cofidis vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. 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 panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

Szóbeli panaszok felvételét és kezelését az Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Igazgatóság és a Kockázat- és Követeléskezelési Igazgatóság tanácsadói végzik. Az írásbeli panaszok kezelését (ideértve azt az esetet is, ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálásának lehetetlensége vagy az ügyfélnek a szóbeli panasz kezelésével való egyet nem értése miatt jegyzőkönyvet vettek fel) a HR és Jogi Igazgatóság panaszkezelési feladatokkal megbízott munkatársai mint panaszkezelésért felelős személyek (panaszkezelési csoport) vizsgálják meg. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Cofidis olyan munkavállalója, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett. Ennek megfelelően, amennyiben a panaszkezelési csoport munkavállalója által végzett kivizsgálás eredménye miatt ismételt panasz érkezik a Cofidis részére, úgy annak kivizsgálását a panaszkezelési csoport mindenkor vezetője végzi el.

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 a IV.4. pont szerinti elérhetőségeken.
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. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Cofidisnek az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat. A Cofidis a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződészsám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Cofidisonál nem áll rendelkezésére;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél által megadott adatokat a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

4. A panaszügyintézés helye:

A szóbeli, személyesen tett panaszokat a Cofidis elsődlegesen a székhelyén fogadja:

1133 Budapest, Váci út 96-98.

A Cofidis az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 1140

Elektronikus levelezési cím: infohu@cofidis.hu

Telefonszám: 06 1 354 5000

Telefaxszám: 06 1 354 5090

Amennyiben az ügyfél az írásbeli (postai úton, e-mailen vagy telefaxon küldött) panaszát nem a fentiekben megjelölt elérhetőségekre küldi meg, vagy az írásbeli panaszt személyesen adja le, azt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítani kell a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére, ahol nyilvántartásba veszik azt. Ha az ügyfél szóbeli panaszáról jegyzőkönyvet kell felvenni, a Cofidis köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Cofidis közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A panaszra adott, indokolással ellátott választ ezekben az esetekben is a VII. 7. pontban meghatározott határidőben kell az ügyfél részére megküldeni.

V. Tájékoztató

1. A Cofidis honlapján tájékoztatja ügyfeleit a Cofidist 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.
2. A Cofidis honlapján közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatót.
3. A Cofidis az ügyfél részére a panaszkezeléssel összefüggésben bármikor tájékoztatást ad, ennek során köteles egyszerű nyelvezetet használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.

VI. Panaszbejelentő nyomtatvány

A Cofidis lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. A Cofidis a jelen szabályzat 1. sz. mellékletként, illetve honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt.

A szolgáltató köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni, így a panaszos írásbeli panaszát önálló levélként is megküldheti a Cofidis részére.

VII. A panaszügy rögzítése, kivizsgálása és a válaszadás

1. A Cofidis

- a) a szóbeli panaszt székhelyén hétfőtől csütörtökig 8:00–16:30-ig, pénteken 8:00–15:00-ig,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt a 06 1 354 5000 telefonszámon hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8:00–18:00-ig, szerdán 8:00–20:00-ig, szombati munkanapokon 8:00–16:30-ig,
- c) elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Cofidis a panaszra adott válaszában részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Cofidis az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, és hogy a Cofidis a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4. A Cofidis a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén köteles biztosítani, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a Cofidis biztosításközvetítői tevékenységével kapcsolatosan a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Cofidis köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

5. A Cofidis a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a szolgáltató köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy 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.

6. A fentiek szerinti jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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 az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a Cofidis neve és címe.

A Cofidis a jegyzőkönyvet oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Cofidis a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

7. A Cofidis az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját – ha a panaszra alkalmazandó jogi előírás ettől eltérő határidőt nem állapít meg – harminc naptári napon belül megküldi az ügyfélnek. A Cofidis a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – panasz tárgyához igazodóan, szükség szerint – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét, és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Cofidis által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Cofidis a korábbi álláspontját fenntartja, a Cofidis a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti. A Cofidis válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Cofidis a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Cofidis öt évig őrzi meg.

8. A panasz elutasítása esetén a Cofidis, válaszában figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a következő elérhetőségen:
1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén
- ba) bírósághoz fordulhat, vagy
- bb) a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti a következő elérhetőségen:
Levél cím: 1525 Budapest, BKKP Pf. 172, székhely (ügyfélszolgálat): 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: 06 80 203 776, honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Cofidis alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

Amennyiben a Cofidis álláspontja szerint a panasz mind az a), mind a b) pontot érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) pont, illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat. A panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél szintén a fenti eljárásokat kezdeményezheti. A panasz elutasítása esetén a Cofidis levelében feltünteteti az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatás tartalmazza a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Cofidis telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is. A Cofidis a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Cofidis rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A Cofidis a jelen pont szerinti tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat, amiről a Cofidis részére tájékoztatást nyújt.

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

VIII. Nyilvántartás vezetése

1. A Cofidis a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván, az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
2. A nyilvántartás tartalmazza
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket;
 - 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, továbbá
 - f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

IX. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

1. A Cofidis a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatók készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
A Cofidis a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és
 - a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
 - c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
 - d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
 - e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és jogi kockázatokat.
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 panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Panasszal érintett pénzügyi szervezet

Név:	Cofidis Magyarországi Fióktelepe Cím: 1133 Budapest, Váci út 96-98.
------	--

Felek adatai

Ügyfél:	
Név:	
Szerződésszám / ügyfélszám:	
Lakcím / székhely / levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, e-mail):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása):	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

* személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igényei

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

(A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően főszabályként 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.)

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása

(Kérjük, egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön!)

Kelt:

.....
Ügyfél aláírása (személyesen felvett panasz esetén)

.....
Ügyintéző aláírása
(személyesen felvett panasz esetén)