

Panaszkezelés

Tájékoztató a panaszkezelési eljárásról

A Focus Kft. panaszkezelési szabályozásának célja, hogy rendezett eljárásban biztosítsa ügyfelei számára a Focus Kft. szolgáltatásai igénybe vétele, ill. az Focus Kft. által érvényesített követelés kapcsán felmerülő kifogások, viták békés és hatékony elintézését. Az Focus Kft. egyúttal arról is gondoskodik, hogy az esetleges szolgáltatási hiányosságok, hibák ne csak a panaszt tevő ügyfél ügyében kerüljenek orvoslásra, hanem általános jelleggel, ha az okok visszatérőek vagy több ügyfélnél jelentkeznek.

Az Focus Kft. panasznak tekint minden kifogást, bejelentést, amely az Focus Kft. szervezeti egysége vagy munkatársa, továbbá a képviselőjében eljáró személy egyedi vagy általános eljárása, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása ellen irányul.

Panaszként kezeli továbbá a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatban megtett, ezek bármelyikét vitató bejelentést, kifogást. A panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj vagy költség felszámolása nélkül történik.

Panaszbejelentés

A panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) is benyújtható.

Az ügyfél a panaszbejelentés során meghatalmazott útján is eljárhat. Az Focus Kft. jogosult az ügyféltől a banktitok kiadhatóságára vonatkozó felhatalmazását kérni, ennek hiányában válaszát közvetlenül az ügyfél részére megadni.

Panaszbejelentés lehetőségei:

- Személyes (vagy meghatalmazott útján történő), illetve levelezés (elektronikus levelezés) útján történő panaszbejelentés

Panaszügyintézés helye, címe: az Focus Kft. székhelye, 1119 Budapest, Petzvál J. u. 56.

Panaszügyintézés ideje: minden munkanapon 8.00 – 16.30

Elektronikus levélcím: info@focuskft.hu

- Telefonos panaszbejelentés

Panaszügyintézés telefon elérhetőségei: +361-382-0451; +361-382-0452

Panaszügyintézés telefax elérhetőségei: +361-382-0452

Panaszügyintézés ideje: minden munkanapon 8.00 – 16.30

Panaszkivizsgálás

Szóbeli panasz

Az Focus Kft. a szóban érkezett panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz

azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az Focus Kft. közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Telefonon történt panaszbejelentés esetében az Focus Kft. az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 éven keresztül megőrzi. Figyelem: a hangfelvétel készítése kötelező, amennyiben az ügyfél ahhoz nem kíván hozzájárulni, úgy fel kell kérjük, hogy panaszát más módon (személyesen vagy írásban) tegye meg.

A hangfelvétel visszahallgatását az Focus Kft. az ügyfél kérésére biztosítja, továbbá kérésére a hangfelvételtől 15 napon belül, térítésmentesen, hitelesített jegyzőkönyvet bocsát a rendelkezésére.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet az Focus Kft. válaszával vagy a panasz nyomán megtett intézkedésével, akkor a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról az Focus Kft. jegyzőkönyvet vesz fel, annak egy másolati példányát szóbeli panaszbejelentés esetén átadja az ügyfél részére, telefonon történt panaszbejelentés esetén pedig a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával együtt, a panasz közzétételét követő 30 napon belül megküldi az ügyfél számára. Ez utóbbi esetben a panasz kezelésére az írásban benyújtott panasz kezelésének szabályai az irányadóak.

Írásbeli panasz

Az Focus Kft. a panaszt kivizsgálja, majd a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott írásbeli álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül közli az ügyféllel.

Az Focus Kft. a teljes körű kivizsgálás érdekében további felvilágosítást kérhet az ügyféltől, ill. dokumentumok megküldését is kérheti.

A panaszra adott válaszban az Focus Kft. részletesen kitér a panasz kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre és annak indokaira, elutasítás esetén annak indokaira, valamint a körülményektől függően az alapul szolgáló jogszabályi rendelkezés, szerződési feltétel ismertetésére, valamint tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban mely szerveknél kezdeményezhet eljárást, továbbá közli azok elérhetőségét.

Az Focus Kft. tájékoztatja az ügyfelet az MNB, a fogyasztóvédelmi felügyelőségek, a békéltető testületek, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségeiről, eljárásuk kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elérhetőségéről, ill. e nyomtatványokat – kérelemre – költségmentesen megküldi.

Az Focus Kft. a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Jogorvoslat a panaszra adott válasszal szemben

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf.:777.

Telefon: 06-40-203-776

Elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Az ügyfél az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárását kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén, így különösen, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,
- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint az Focus Kft. megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta
- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez.

- Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +361-489-9700

Elektronikus levélcím: pbt@mnbb.hu

Az ügyfél a PBT eljárását kezdeményezheti

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Az MNB, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok az MNB honlapján elérhetők, azokat – kérelemre – az Focus Kft. költségmentesen megküldi. Erre vonatkozó igényét az ügyfél a jelen levél fejlécében feltüntetett bármely elérhetőségen jelezheti. Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége:

<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes/fogyasztoi-jogvita-nem-elszamolasi-ugyekben>

Egyéb, nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

- Fővárosi/megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei

A felügyelőségek felsorolása elérhető a <http://www.nfh.hu/teruleti> honlapon. A panasz az ügyfélkapun keresztül is benyújtható.

A fogyasztóvédelmi felügyelőségek megyei illetékességgel járnak el, az eljárás a panaszos lakóhelye, az Focus Kft. székhelye, valamint a jogsértés helye szerinti felügyelőségnél is kezdeményezhető.

Az ügyfél a fogyasztóvédelmi felügyelőség ellenőrzési eljárást kezdeményezheti különösen, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,
- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint az Focus Kft. megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta

- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez
- azon panaszügyekben, amelyek nem tartoznak a békéltető testület hatáskörébe.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság – országos hatáskörrel - másodfokú fogyasztóvédelmi fórum a fogyasztóvédelmi felügyelőség által első fokon intézett ügyekben. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetőségei:

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levélcím: 1428 Budapest, Pf.:20.

Telefon: +36 1 459 4800

Fax: +36 1 210 4677

- Békéltető Testületek

A békéltető testületek felsorolása elérhető a www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html honlapon.

- A békéltető testületek megyei illetékességgel járnak el, az eljárás a panaszos lakóhelye, az Focus Kft. székhelye, valamint a szerződés teljesítésének helye szerinti testületeknél is kezdeményezhető.

- Az ügyfél a békéltető testület eljárását kezdeményezheti

a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,

a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Társaságunk békéltető testület felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett, a békéltető testület döntéseit előzetesen nem fogadta el kötelezőnek.

A fogyasztóvédelmi felügyelőségek eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány a <http://www.nfh.hu/node/7822> honlapon érhető el, a békéltető testületek eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány pedig a <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/ujjogi/mintalev.html> honlapon, amelyeket – kérelemre – az Focus Kft. költségmentesen megküld az ügyfél részére. Erre vonatkozó igényét az ügyfél a jelen levél alján feltüntetett bármely elérhetőségen jelezheti.

Az ügyfél a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi igény esetén, keresettel bírósághoz fordulhat.

További kérdéseivel forduljon bizalommal ügyintézőnkhez, ill. kérjük, tanulmányozza át Panaszkezelési szabályzatunkat és honlapunkon található egyéb információkat, dokumentumokat. Figyelmébe ajánljuk ezen felül az MNB és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapját.

További információk, dokumentumok:

- az MNB által kialakított, az InHold Zrt-hez benyújtható panaszbejelentő nyomtatvány MNB honlapján való elérhetősége: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
- az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány MNB honlapon belüli elérhetősége: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
- a PBT eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány MNB honlapon belüli elérhetősége: <http://www.mnb.hu/bekeltetes/fogyasztoi-jogvita-nem-elszamolasi-ugyekben>

- A Fővárosi/megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeinek felsorolása és elérhetőségi adatai: <http://www.nfh.hu/teruleti>
- A békéltető testületek felsorolása és elérhetőségi adatai az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület honlapján: www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html
- A fogyasztóvédelmi felügyelőségek eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány NFH honlapján belüli elérhetősége: <http://www.nfh.hu/node/7822>