

A Cash&Collect Behajtó és Szolgáltató Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Készült: 2019.02.26.

I. Bevezető rendelkezések

A Cash&Collect Kft. a panasz bejelentésének módjáról, a panasz hatékony, szakszerű és gyors kivizsgálásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen Panaszkezelési Szabályzatot alkotja.

A Cash&Collect Kft. a panaszkezelési szabályzatát az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti és a honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzé teszi.

I.1. A panasz fogalma:

Panasz az ügyfél által írásban vagy szóban előterjesztett kifogás, melyben a tartozással kapcsolatban közvetve, vagy közvetlenül őt érintő ügyintézés menetét, a pénzügyi intézmény, illetve az ügyintéző magatartását kifogásolja.

Nem minősül panasznak különösen, ha az ügyfél általános tájékoztatást, állásfoglalást kér; méltányossági, vagy egyéb kérelmet terjeszt elő; az Ügyfél egyszerű kérése és észrevétele.

I.2. Ügyfél fogalma:

Cash&Collect Kft. által megbízási jogviszony alapján kezelt követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje, a Megbízóval szerződéses jogviszonyban álló jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, egyéb szervezet és természetes személy.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

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

II. A panasz bejelentésének módjai

1.) Szóbeli panasz bejelentése

A) Személyesen:

Az Ügyfél panaszát előterjesztheti személyesen a 2700 Cegléd, Kút út 1. alatti székhelyünkön ügyfélfogadási időben.

A Cash&Collect Kft. ügyfélfogadási ideje az alábbiak szerint alakul:

- Hétfő: 09:00 – 17:00
- Kedd: 09:00 – 18:00
- Szerda: 09:00 – 17:00
- Csütörtök: 09:00 – 17:00
- Péntek: 09:00 – 16:00
- Szombat: Zárva
- Vasárnap: Zárva

B) Telefonon

Az Ügyfél panaszát előterjesztheti telefonon hívásfogadási időben az alábbi telefonszámokon:

+36-20-380-4441
+36-20-236-3909
+36-53-391-333

A Cash&Collect Kft. hívásfogadási ideje az alábbiak szerint alakul:

- Hétfő: 09:00 – 17:00
- Kedd: 09:00 – 18:00
- Szerda: 09:00 – 17:00
- Csütörtök: 09:00 – 17:00
- Péntek: 09:00 – 16:00
- Szombat: Zárva
- Vasárnap: Zárva

2.) Írásbeli panasz:

A panasz előterjeszhető személyesen, vagy meghatalmazott által:

- A) az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján
- B) postai úton a 2700 Cegléd, Kút út 1. levelezési címen
- C) elektronikus levélben az info@behajtom.hu e-mail címen

A Magyar Nemzeti Bank által panaszbejelentésre használt formanyomtatvány elérhető a Cash&Collect Kft. honlapján (www.behajtom.hu Panaszkezelés menüpont alatt), valamint az MNB honlapján. Az Ügyfél kérése esetén a hivatkozott nyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi. A Cash&Collect Kft. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és továbbítja a Megbízó számára, kivizsgálásra.

III. A panasz kivizsgálása

1.) A panasz - beérkezését követő 12 órán belül – továbbításra kerül a Megbízó részére, a Cash&Collect Kft. panaszkezelését nem végez, a panaszt a Megbízó munkatársai vizsgálják ki és válaszolják meg.

2.) Szóbeli panasz:

3.1.) A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal felvesszük, és írásban továbbítjuk a Megbízó felé. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy az ügyfél hívását fogadni tudjuk, amennyiben ez az ügyintéző foglaltsága miatt nem lehetséges, üzenetrögzítőnkön üzenet hagyható, mely esetben telefonszám meghagyása esetén ügyfeleinket rövid időn belül visszahívjuk. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzeten általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, azt jegyzőkönyvezzük.

3.2.) A Telefonon közölt szóbeli panasz esetén felhívjuk az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

3.3.) A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig megőrizzük.

3.4.) Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

3.5.) A panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, valamint a telefonon közölt panasz esetén megadjuk a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.6.) A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldjük.

3.7.) A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,

- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

3.) Írásbeli panasz

4.1.) Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követően haladéktalanul továbbítjuk a Megbízó felé, aki kivizsgálja azt.

4.2.) Amennyiben a panasz kivizsgálásához Cash&Collect Kft. munkatársainak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

III. A panaszkezelés során a következő adatokat, dokumentumokat kérjük az ügyféltől

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletében foglaltaknak megfelelően kezeljük.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- 1) A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
 - a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu);
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
 - c) bíróság.
- 2) A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Cash&Collect Kft. alávétési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igény – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.
- 3) A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Cash&Collect Kft. külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
- 3) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

- V.1. A panaszokról, valamint az azok továbbításáról a Megbízó felé nyilvántartást vezetünk, mely az alábbiakat tartalmazza:
- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
 - b) a panasz benyújtásának időpontját;
 - c) a panasz továbbítását, illetve annak időpontját
- V.2. A panaszt és a hozzá kapcsolódó szükséges adatokat a Megbízó kérésének, a Megbízási Szerződésnek megfelelően tároljuk.

Budapest, 2019.02.26.