

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022.február 15.

A cég neve: Prisma Holding Zrt.

székhelye: 1062 Budapest, Bajza u. 24.

Panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység:

Prisma Holding Zrt. – Panaszkezelés: Címe: 1062 Budapest, Bajza u 24.

Telefon: 06-1/269-0762

e-mail: panasz@prismaholding.com

honlap: www.prismaholding.com

A Prisma Holding Zrt. panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a 66/2021 (XII.20) MNB rendelet szabályozza MNB rendelet, továbbá a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása szabályozza.

FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK:

pénzügyi szervezet:

az MNB tv. 39.§-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet;

ügyfél:

az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli;

panasz:

a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindekor hatályos MNB rendeletben meghatározott kifogás;

fogyasztó:

az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panaszbejelentés

Szóbeli panasz történhet:

a) személyesen:

panaszügyintézés helye

1062 Budapest, Bajza u. 24.

nyitvatartási idő:

Hétfő - péntek: 8.00 – 16.00

b) telefonon:

telefonszám:

+ 36 1/269-0762

hívásfogadási idő: Szünet nélkül (üzenetrögzítő)

A szóbeli panasz felvételét követően a Prisma Holding Zrt. dolgozójának/alkalmazottjának tájékoztatnia kell az ügyfelet arról, hogy a panaszbejelentésről hanganyag készül, illetve tájékoztatást nyújt a panaszkezelésért felelős munkatárs elérhetőségéről és a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton, levelezési cím: Prisma Holding Zrt. 1062 Budapest, Bajza u. 24.
- c) elektronikus levélben a panasz@prismaholding.com, vagy czika@prismaholding.com e-mail címre

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 kivizsgálása

- 1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
- 2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3. Szóbeli panasz:

3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- 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) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról **hangfelvétel** készül, melynek **megőrzési ideje 5 év**.

A panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje a panaszbenyújtásától (közlésétől) számított legfeljebb **30**, azaz **harminc nap**.

A panasz, indokolást is tartalmazó megválaszolása írásban történik.

A panasz elutasítása esetén a válaszlevélben tájékoztatni kell a Panaszost, panaszával mely szervezeteknél kezdeményezhet eljárást és milyen elérhetőségeken.

3.3 A panaszt és az arra adott választ öt évig kell megőrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.

3.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

3.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet kell felvenni, valamint telefonon közölt panasz esetén megadni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a 4. pontban foglalt határidőn belül kell megküldeni az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz:

4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, akkor ideiglenes választ kell küldeni az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

4.2. A panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére az igénybevétellel megegyező csatornán) kell megküldeni, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Prisma Holding Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Prisma Holding Zrt. által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

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

- a) 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Prisma Holding Zrt-nél nem áll rendelkezésre,
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

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) Magyar Nemzeti Bank - Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
 - b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)
 - c) Bíróság.
2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.
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 szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
4. 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

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a nyilvántartást kell vezetni, mely tartalmazza:
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
 - b) a panasz benyújtásának időpontját,
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

e) a panaszra adott válaszelevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

Jogorvoslati lehetőségek:

Magyar Nemzeti Bank

Az intézmény székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Telefon: +36 (1) 428 2600

Telefon ügyfeleknek: +36 (80) 203 776

Fax: +36 (1) 429 8000

Ügyfélkapcsolati Információs Központ

Az Ügyfélszolgálati Információs Központ vezetője: Balogh Bálint igazgató

A személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt.6.

Személyes és telefonos ügyélfogadás:

H: 8-17 óráig

K: 8-17 óráig

Sz:10-17 óráig

Cs: 8-17 óráig

P: 8-14 óráig

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

internet: <http://www.mnbb.hu>

Pénzügyi Békéltető testületi eljárásban:

Pénzügyi Békéltető Testület

Levélcím: 1525 Budapest, Pf.:172.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt.36.

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Bíróági keresetek esetén:

Pesti Központi Kerületi Bíróság, 1055 Budapest, Markó u. 25.

(megyei hatáskörbe tartozó ügyekben a Fővárosi Törvényszék, 1055 Budapest, Markó u. 27.)

Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, a bejelentéshez segítségül Panaszbejelentő formanyomtatványt biztosítunk (1. sz. Melléklet)

VI. Általános panaszkezelési elvek és gyakorlat

A Prisma Holding Zrt. teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató – szerződéskötést, vagy a szerződés megkötésével a szerződés a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve azt

követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A szolgáltató, a „**prismaholding.com**” elnevezésű („**Panaszkezelés**” menüpont alatt) honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére

A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Prisma Holding Zrt. a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, mennyiben a panaszt az ügyfél

- a) kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon terjesztette elő

E fenti esetben a szolgáltató a választ a panasz elerjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg.

A fenti rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltató:

válasza nem alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmet nem biztosítja.

A pénzügyi intézmény, 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 az adott helyzetben általában elvárható.

A Prisma Holding Zrt. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó

intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz szükség szerint tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Prisma Holding Zrt. a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Prisma Holding Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására

irányult.

Ha a Prisma Holding Zrt. szerint a panasz az előző bekezdés a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A Prisma Holding Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi. Ezen formanyomtatványok egyebekben elérhetőek és letölthetőek a „prismaholding.com” oldalról is a „Panaszkezelés” menüpontból.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A Prisma Holding Zrt. fogyasztónak minősülő ügyfél panasz esetén a panaszos részére a figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást Panaszkezelési Irodáján és honlapján egyaránt.

A Prisma Holding Zrt. a panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Prisma Holding Zrt. a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a pénzügyi szervezet között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A Prisma Holding Zrt. a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

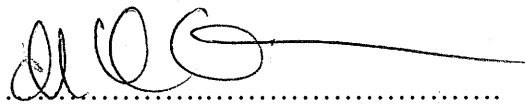
Szóbeli panasz esetén a Prisma Holding Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat. Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Prisma Holding Zrt. a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg. A Prisma Holding Zrt. az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

A Prisma Holding Zrt. az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet is elérhetővé teszi az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a honlapján.

A Prisma Holding Zrt. a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben (**1062 Budapest, Bajza utca 24.**) jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint „**prismaholding.com**” honlapjának nyitó oldalán, külön **Panaszkezelés**-re vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

A fogyasztóvédelmi ügyekben felelős kapcsolattartó: Czika Péter Gyuláné

Jelen szabályzat hatályba lépésének ideje: 2022. február 15.



Prisma Holding Zrt.
Polivodáné Dr. Dolinay Eszter az igazgatóság elnöke

