

**PRE-ACTIVE Kft**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

## I. A Szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a PRE-ACTIVE Kft. (továbbiakban: Társaság) ügyfeleinek lehetőséget nyújtson észrevételeik, bejelentéseik, panaszaik megtételére, rögzítve a felelősségeket és a dokumentálási kötelezettségeket.

## II. Panasz felvétele

A panasz benyújtására a Társaság az alábbi – panaszosok által választható – lehetőségeket biztosítja:

### 1. Szóbeli panasz esetén:

- személyesen a Társaság székhelyén (1054 Budapest, Aulich u. 7. II. 4-4/A) naponta 9 és 16 óra között,
- telefonon: 1/340-0772 telefonszámon hétfőtől-péntekig 9 és 16 óra között.

### 2. Írásbeli panasz esetén:

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton (1054 Budapest, Aulich u. 7. II. 4-4/A),
- elektronikus levél útján (info@preactive.hu)

## III. Panasz rögzítése

A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi, különös figyelmet fordítva arra, hogy a bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat.

A Társaság elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt (1. számú melléklet) (továbbiakban Panaszbejelentő) az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségben. Személyesen benyújtott panasznyomtatvány esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásbeli megerősítését. A levélben (elektronikus levélben) vagy telefaxon történt panaszbejelentést a Társaság iktatószámmal, dátummal ellátva nyilvántartásba veszi.

A panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatványok tartalmi és formai elemeit a jelen Szabályzat mellékletei tartalmazzák.

## **IV. Panasz kezelése**

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A Társaság a panaszt a panaszos érdekeit szem előtt tartva bírálja el.

### **Szóbeli panasz esetén:**

Szóban, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszokat is, a panaszt felvevő ügyintéző megkísérli késedelem nélkül, lehetőség szerint azonnal orvosolni.

1. Személyesen közölt panasz esetén:

Amennyiben az azonnali intézkedés eredményre vezet és a megoldást az Ügyfél elfogadja, a panaszbejelentő nyomtatványon az ügyintéző a megoldást is rögzíti. Az így kitöltött panaszbejelentőt az eljáró ügyintéző aláírásával ellátja.

2. Telefonon közölt panasz esetén:

A Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. Társaságunk a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

### **Írásbeli panasz esetén:**

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

### **Egyéb fórum:**

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a Társaság válaszával - annak jellege szerint - az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

1. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési cím; 1535 Budapest BKKP Pf. 111.)
2. 2011. június 30-ig: Békéltető testület (levelezési cím: 1013 Budapest, Krisztina krt.39.)
3. 2011. július 1-jétől: Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési cím: 1013 Budapest, Krisztina krt.39.)
4. illetékes Bíróság

## V. Panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát.
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

## VI. Mellékletek

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő
2. sz. melléklet: Panaszvizsgálási adatlap

**PRE-ACTIVE Kft.**

**1. sz. melléklet**

**Panaszbejelentő**

Panaszbejelentés iktatási száma: \_\_\_\_\_

Panasz beérkezésének időpontja: \_\_\_\_\_

Panasz bejelentésének módja: \_\_\_\_\_

levél      elektronikus      telefon      személyesen      írásban

Panaszos adatai:

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Cégnév: \_\_\_\_\_

Cég székhelye: \_\_\_\_\_

A panasz leírása:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dátum:

Aláírás

**PRE-ACTIVE Kft.**

**2. sz. melléklet**

**Panaszkivizsgálási adatlap**

Panaszbejelentés iktatási száma: \_\_\_\_\_

Panasz beérkezésének időpontja: \_\_\_\_\_

Panasz bejelentésének módja: \_\_\_\_\_

levél      elektronikus      telefon      személyesen      írásban

Panaszügyben intézkedésre jogosult javaslata:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dátum:

Aláírás

Panasszal kapcsolatos döntés:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dátum:

Aláírás

Panaszos értesítésének időpontja: \_\_\_\_\_

Értesítés, határozat iktatószáma: \_\_\_\_\_

Kelt:

Aláírás