

AXE CAPITAL PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

Tájékoztató a panaszkezelés menetéről

Tisztelt Ügyfelünk!

Az Axe Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatóját.

Társaságunk törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is. A tájékoztató elősegíti, hogy az Ügyfelek véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

Panaszügyintézésünk menetét az alábbiakban foglaljuk össze:

A panasz szóban és írásban is megtehető.

Szóbeli panasztételre van lehetőség:

- személyesen: a Társaság 2220 Vecsés, Dózsa György út 1. székhelyén, az első emeleten található ügyfélszolgálati helységeiben. Nyitvatartási időben munkanapokon 10 és 14 óra között. **A COVID-19 következtében kialakult járványhelyzetre tekintettel az ügyfélszolgálaton továbbra is kizárólag előre egyeztetett időpontban fogadjuk ügyfeleinket.**
- telefonon keresztül a Társaság +36 70 728 6232 telefonszámán, hívásfogadási (nyitvatartási) időben, szerda kivételével a hét minden munkanapján 10 órától 14 óráig, illetve a hét szerdai munkanapján 8:00–20:00 óra között, amennyiben a szerda nem munkanap az azt követő első munkanapon 8 órától 20 óráig.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság törekszik biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését.

Írásbeli panasz tehető:

- személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság 2220 Vecsés, Dózsa György út 1. székhelyén, az első emeleten található ügyfélszolgálati helységeiben. Nyitvatartási időben munkanapokon 10 és 14 óra között. **A COVID-19 következtében kialakult járványhelyzetre tekintettel az ügyfélszolgálaton továbbra is kizárólag előre egyeztetett időpontban fogadjuk ügyfeleinket.**
- postai úton a Társaság 2220 Vecsés, Dózsa György út 1 postai címére címezve;
- elektronikus úton a info@axecapital.hu e-mail címen folyamatosan fogadva

A Társaság - amennyiben azt a Panaszos kéri - segíti az Panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében lehetővé teszi, hogy a Panaszos az írásbeli panasz benyújtásához az MNB honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazzon. Emellett elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve azt a honlapján is közzéteszi.

A Társaság köteles a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni. Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása.

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért amennyiben a felek meghatalmazott útján járnak el, akkor a panaszkérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

A panaszok kezelése és kivizsgálása

A panasz kezelése térítésmentesen történik, azért a Társaság külön díjat nem számít fel.

Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Társaságnak a Panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a Panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi Panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a Társaság biztosítja a Panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a Panaszos részére a panasz közlését követő 30 napon belül. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, valamint lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg Társaság tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

Szóbeli panasz benyújtása esetén a Társaság felhívja a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. A személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – a Társaság elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli) hívásfogadást és ügyintézt.

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt a Panaszosnak 30 napon belül megküldi.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, erre felhívja a Panaszos figyelmét. A Társaság köteles a hangfelvételt 5 évig megőrizni, és ezen határidőn belül a Panaszos kérésére a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét biztosítani, továbbá 15 napon belül térítésmentesen a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet a Panaszos rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a Panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Társaság a panasszal összefüggő álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatni kell az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a Panaszos részére. Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra lesz szüksége a Panaszos részéről. Ebben az esetben a Panaszos érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Társaság az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A panaszok kezelése során a Panaszos részére érdemi, kifejtő választ kell adni a panasz-ban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében. A válaszban röviden meg kell válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kell kommunikálni.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Panaszos részére.

A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság internetes honlapján panasz előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a Panaszkezelési szabályzatot, valamint a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában elkészített, rövid tájékoztató anyagot. Ezeket a székhelyén az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségben is elhelyezi.

A Panaszos részére a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt kell nyújtani az Panaszos számára.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a Panaszost a jogorvoslati álláspontjáról, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A Panaszost ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz ki-vizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válasz-adási határidő eredménytelen eltelte esetén **a Fogyasztónak minősülő Panaszos** az alábbiakhoz fordulhat:

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, leadhatja bármely Kormányablakban, benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül);
- bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu internetes elérhetőség: www.mnb.hu/bekeltetes), továbbá
- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat

A Társaság felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. **Polgári jogvita esetén** ugyanis a **bírósági út** vagy alternatív vitarendezési fórum - **pénzügyi békéltető testületi** eljárás - vehető igénybe.

A Társaság tájékoztatja a Fogyasztót, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Társaság számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Társaság úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Társaság nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat).

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 Panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A Fogyasztónak minősülő Panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására

kialakított ügyfélszolgálat előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti. Erről a panasz elutasítása esetén a Fogyasztónak minősülő Panaszost külön tájékoztatni kell.

A **Fogyasztónak nem minősülő Panaszos** (nem magánszemély Panaszos) a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A panaszkezelés menetéről részletesen olvashat továbbá az Axe Capital Zrt. Panaszkezelési Szabályzatában.

Kérjük tájékoztatásunk szíves tudomásulvételét.

Tisztelettel,

Axe Capital Zrt.

Készült: 2022.02.01.

Hatályosítva: 2022.08.12.