



Resideal Zrt.

**A Resideal
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

7/2018. (V.25.) számú

Panaszkezelési Szabályzata

Szabályozásért felelős terület	Compliance Officer
Jóváhagyó határozat száma	21/2018. (V.25.....) IG

Tartalomjegyzék

I.	A Szabályzat célja.....	3
II.	A Szabályzat hatálya.....	3
II.1.	Személyi hatály.....	3
II.2.	Tárgyi hatály.....	3
II.3.	Időbeli hatály.....	4
III.	Irányadó főbb jogszabályok és szabályzatok.....	4
IV.	Fogalmak.....	4
V.	A panaszügyintézkést végző szakmai terület.....	5
VI.	A Panasz felvétele.....	5
VII.	A Panasz kezelése.....	6
VIII.	Jogorvoslatok.....	8
IX.	Nyilvántartás vezetése.....	8
X.	Mellékletek.....	9
1.	számú melléklet: A pénzügyi szervezethez benyújtandó Panasz.....	9
2.	számú melléklet: Meghatalmazás.....	12
3.	számú melléklet: Jegyzőkönyv minta.....	13
4.	számú melléklet: Tájékoztató a panaszügyintézkésről.....	16

I. A Szabályzat célja

A Resideal Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Társaság**) egyik kiemelt célja az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása.

Jelen Szabályzat célja, hogy a Társaság biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélküli, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését, a panaszügyintézés módját és a kapcsolódó nyilvántartás vezetését.

A szabályozás általános elvei:

- a Társaság az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során az ügyfél ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el,
- a Társaság fontosnak tartja az együttműködést az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően is,
- a Társaság a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek jogszabályban, valamint a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) prudenciális elvárásait tükröző ajánlásban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el,
- a Társaság panaszkezelési tevékenysége során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy a panaszosok igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a Társaság a panaszkezelési eljárását megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan törekszik a közérthetőségre, az átláthatóságra, a kiszámíthatóságra, valamint arra, hogy a panaszos által megismerhető információk folyamatosan hozzáférhetőek legyenek.

II. A Szabályzat hatálya

II.1. Személyi hatály

Az e Szabályzatban foglalt rendelkezések személyi hatálya a Társaság munkavállalóira és a Társasággal munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló foglalkoztatottjaira terjed ki. Jelen Szabályzat nyilvános, azt a Társaság a honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

II.2. Tárgyi hatály

Jelen Szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésére vonatkozó eljárásrendet, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

A Társaság fogyasztónak minősülő ügyfelek részére pénzügyi szolgáltatási tevékenységet nem végez, így a fogyasztókra vonatkozó panaszkezelési szabályokra jelen Szabályzat nem tér ki.

II.3. Időbeli hatály

A Panaszkezelési Szabályzat a Társaság Igazgatósága (a továbbiakban: Igazgatóság) által történő elfogadást követő napon lép hatályba és határozatlan időre szól.

III. Irányadó főbb jogszabályok és szabályzatok

- az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: **GDPR**);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Info.tv.**);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**);
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: **Hpt.**);
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet;
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról;
- a Társaság Belső Adat- és Titokvédelmi Szabályzata;
- a Társaság Külső Adatkezelési Szabályzata.

IV. Fogalmak

Compliance Officer: a Társasággal munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy, aki a Társaság panaszkezelési tevékenységéért felelős.

Fogyasztónak minősülő ügyfél: fogyasztónak minősülő ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró személy.

MNB: Magyar Nemzeti Bank.

Munkatárs: a Társasággal munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy.

Panasz: a Társaság, illetve a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek, szervezetnek – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével a szerződés a Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – a tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül Panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

Panaszos: az a természetes vagy jogi személy, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje és panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

V. A panaszügyintézkést végző szakmai terület

A Társaság az MNB 13/2015. ajánlásának megfelelően a Panaszok hatékony, gyors és szakszerű kezelése érdekében panaszkezelésért felelős személyt jelölt ki. A panaszkezelési feladatokat a Compliance Officer látja el.

A Compliance Officer elérhetősége: info@residealzrt.hu

A Panasz kivizsgálásába a Compliance Officer bevonja az Üzleti Jogi Főosztályt, illetve az érintett szakterületet. A Panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan Munkatársa, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A Compliance Officer a Panaszkezelés során:

- biztosítja és ellenőrzi a Panaszok hatékony kezelésének menetét, valamint a szükséges belső információáramlást,
- gondoskodik a megfelelő nyilvántartásról és adatszolgáltatásról,
- elemzést készít az egyes Panaszok okairól és az egyes Panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében megvizsgálja, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e folyamatokat vagy követeléseket, jogi vagy működési kockázatokat,
- biztosítja a Panaszra vonatkozó válaszlevél alaki és tartalmi követelményeinek megfelelését,
- évente tájékoztatja a Társaság vezetését a Panaszok számáról, okairól.

VI. A Panasz felvétele

A Panasz telefonon vagy írásban (személyesen leadva a Társaság székhelyén, postai levélben, elektronikus levélben) nyújtható be a Társasághoz az alábbi elérhetőségeken:

- a Társaság székhelye: 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.
- levelezési cím: 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.
- telefonszám: +36 (1) 803-7360
- elektronikus levelezési cím: panasz@residealzrt.hu

A Panaszos Panaszát benyújthatja az MNB által rendszeresített és a Társaság honlapján is elérhető, jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képező formanyomtatványon, vagy ettől eltérő formában és tartalommal.

A Társaság a Panaszt annak beérkezése után fizikai és elektronikus formában is tárolja a saját hálózati meghajtóján.

A Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a Panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a Panasz tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban A meghatalmazási nyomtatvány jelen Szabályzat 2. számú mellékletében érhető el.

A Társaság a Panaszokat az alábbiak szerint fogadja:

- postai úton (1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.),
- az írásbeli Panaszt személyesen vagy meghatalmazott útján leadva a Társaság székhelyén (1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.), munkanapokon nyitvatartási időben, 8:30 órától 17:30 óráig,
- a telefonon közölt szóbeli Panaszt minden munkanapon hívásfogadási időben, 8:30 órától 17:30 óráig,
- üzenetrögzítő útján, amennyiben a hívásfogadási időn kívül esne egy esetleges telefonos panasztétel,
- elektronikus eléréssel az írásbeli Panaszt folyamatosan.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A bejelentkezés kezdetén az ügyintéző felhívja a Panaszos figyelmét, hogy:

- Panaszáról hangfelvétel készül, a hangrögzítés a vonatkozó törvényi rendelkezések alapján kötelező,
- a felvételt a Társaság 5 (öt) évig megőrzi (Hpt. 288. §),
- a Panaszos kérheti a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a Társaság 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet (a Társaság cégszerű aláírója és a Compliance Officer aláírásával ellátva),
- hívásának egyedi azonosítószáma:..... (Hpt. alapján a Társaság egyedi azonosítóval ellátva rögzíti a telefonos kommunikációt).

Amennyiben a Panasz kivizsgálásához a Társaságnak a Panaszos rendelkezésre álló további - így különösen a Panaszos azonosításához szükséges, a Panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a Panaszossal, és beszerzi azt.

A Társaság a Panaszostól a következő adatokat kérheti:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- Panaszos által kért értesítés módja,
- Panasszal érintett szerződés vagy szolgáltatás,
- Panasz részletes leírása, oka,
- Panaszos igénye,
- a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás, és
- a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a Panaszos az írásbeli Panaszát nem a jelen Szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, a Panasz átvevője a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó Compliance Officer részére és köteles a Panaszost tájékoztatni a Panaszt a továbbiakban kezelő Compliance Officer elérhetőségéről.

VII. A Panasz kezelése

A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye: 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.

A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A Panasz kivizsgálása teljes körűen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, melynek során a Társaság ügyintézésbe bevont valamennyi Munkatársa és szervezeti egysége köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvitát. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A Társaság a személyesen és / vagy telefonon beérkezett Panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a személyesen és / vagy telefonon beérkezett Panasz azonnali kivizsgálása megtörtént és azt a Panaszos elfogadta, a Compliance Officer a Panaszról jegyzőkönyvet vesz fel (3. sz. melléklet), amely tartalmazza a Panasz rendezésére, megoldására szolgáló intézkedés leírását, továbbá a Panaszos nyilatkozatát, mely szerint a leírt intézkedést a Panasz teljesítéseként elfogadja és a jegyzőkönyv egy másolati példányát a Panaszos részére átadja. Ezt követően a Compliance Officer a nyilvántartási kötelezettségének eleget téve rögzíti a Panaszra vonatkozó információkat.

Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges (a várható kivizsgálási ideje igényli, illetve az érintett szervezeti egységekkel történő konzultációra van szükség), a Társaság a Panaszról, illetőleg amennyiben annak azonnali kivizsgálása megtörtént, de a Panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság - a telefonon közölt Panasz esetén - álláspontjával egyidejűleg küldi meg a Panaszosnak. A Társaság a Panaszossal közli a Panasz azonosítására szolgáló adatokat, egyebekben az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- a Panaszos neve,
- a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Panasz részletes leírása, a Panaszsal érintett tevékenységek elkülönítetten történő rögzítése (annak érdekében, hogy a Panaszos Panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön),
- a Panaszos igénye,
- a Panaszos által kért értesítési mód,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyszám,
- a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli Panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása, és
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

A Társaság Compliance Office-ra az írásban érkezett Panaszt és az olyan telefonos Panaszt, amelynek azonnali kivizsgálása nem volt lehetséges, beérkezése után vizsgálja meg. A Panasz kivizsgálásába bevonja az érintett szakterületet.

Az írásban érkezett Panasz esetén a Compliance Officer írásban tájékoztatja a Panaszost arról, hogy Panasz megérkezett és az ügyfél részére tájékoztatásul megküldi a Szabályzat 4. számú mellékletét képező ügyfél tájékoztatót.

A Panasz tárgyában az érdemi döntést az elfogadásról vagy az elutasításról a Társaság Vezérigazgatója, akadályoztatása esetén a Vezérigazgató helyettese jogosult meghozni. A Társaság Panasz tárgyában hozott érdemi döntését, válaszát írásban indokolni kell.

A Társaság 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. A Társaság a Panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a Panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve Szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A válaszlevelet a Társaság cégszerű aláírója és a Compliance Officer aláírással látja el, és a Panasz közlését követő 30 napon belül tértivevényes postai küldeményként megküldi a Panaszosnak.

A Panaszos ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – Panaszára a Társaság a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg a Panaszos számára, hogy a korábbi Panaszra adott válaszát csatolja.

VIII. Jogorvoslatok

A Panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos bírósághoz fordulhat a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szerint.

A Panaszos az MNB fogyasztóvédelmi honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) további kapcsolódó információkat talál.

IX. Nyilvántartás vezetése

A Társaság a beérkezett Panaszokat valamennyi Panasz-ügyintézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja, az ügyfelek Panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elkülönített elektronikus nyilvántartást vezet, melyből egyértelműen megállapítható a válaszlevél postára adásának dátuma is.

A nyilvántartás minimálisan tartalmazza a következőket:

- a Panaszos nevét/cégnevét,
- elérhetőségeit,
- a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a Panaszos igényét,
- a Panasz benyújtásának időpontját,
- a Panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a Panasz megválaszolásának és a válaszküldemény postára adásának időpontját.

A Társaság a Panaszt a beérkezése napján rögzíti a Panaszügyi nyilvántartásban. A nyilvántartás vezetése a Compliance Officer feladata.

A Panaszt és az arra adott írásbeli választ a Társaság 5 (öt) évig őrzi meg (Hpt. 288. §), és azt az MNB kérésére bemutatja.

A Társaság a nyilvántartást úgy alakítja ki, hogy:

- a Panaszokat azok témája szerint csoportosíthatja,
- a Panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhatja és azonosíthatja,
- megvizsgálhatja, hogy a rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt tények és események korrekciójára és
- összefoglalhatja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A Panaszos személyes adatait a GDPR rendelkezéseinek megfelelően, a Külső Adatkezelési Szabályzatban és a Belső Adat- és Titokvédelmi Szabályzata foglaltak szerint kell kezelni, ideértve, különösen, a Panaszost a személyes adataival kapcsolatban megillető jogok gyakorlását.

X. Mellékletek

1. számú melléklet: A pénzügyi szervezethez benyújtandó Panasz

PANASZ PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. székhely):*

--

*személyesen tett panasz esetén

Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatás:

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panaszja van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

2. számú melléklet: Meghatalmazás

Meghatalmazás

Alulírott

Név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Állandó lakcím:
Személyi azonosító okmány megnevezése:
száma:

mint Meghatalmazó ezúton meghatalmazom

Név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Állandó lakcím:
Személyi azonosító okmány megnevezése:
száma:

mint Meghatalmazottat,

hogy a Resideal Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (székhely: 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78., cégjegyzékszám: 10749971-2-41) az alábbi tárgyú panaszügyben a nevemben önállóan eljárva panaszt tegyen, a panaszkezelési eljárás során, annak keretében engem képviseljen, a nevemben jognyilatkozatot tegyen, dokumentumokat írjon alá, nyújtson be és vegyen át. Jelen meghatalmazás kiterjed a panaszüggyel kapcsolatos, banktitoknak minősülő információk megismerésére is.

Jelen meghatalmazás visszavonásig (de maximum 5 évig) érvényes.

Panaszügy tárgya, leírása, azonosító száma:

Kelt, , év hó napján.

.....
Meghatalmazó

.....
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

.....
Tanú

.....
2. Tanú

Név:
Lakcím:

Név:
Lakcím:

3. számú melléklet: Jegyzőkönyv minta

Jegyzőkönyvfelvételéről

A Panasz azonosítószáma:

PANASZOS	
Név:	
Lakcím:	
Levelezési cím:	
Telefon:	
E-mail cím:	
Panasszal érintett szervezet neve és címe:	
Panasszal érintett szerződés száma vagy az érintett ügy más egyedi azonosítója:	
Képviselő neve, címe, telefonszáma*:	
*abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselő vagy meghatalmazott útján nyújtja be a panaszt. Ez esetben csatolni kell a jegyzőkönyvhöz a benyújtási jogosultságot igazoló okiratokat (meghatalmazás vagy cégkivonat és aláírási címpéldány)	

A panaszos birtokában lévő, a panasz alátámasztásához csatolt dokumentumok (szerződés, stb.)
1. 2. 3.

panasz előterjesztésének helye, időpontja	
Panasz előterjesztésének időpontja (év, hó, nap)	Budapest, 20.....
Esetleges korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év, hó, nap)	

panasz előterjesztésének módja (telefonon / személyesen)

--

A panasz oka, részletes leírása, a panaszos igénye / kérelme

--

A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

--

Kelt, Budapest, 20.....

panaszos aláírása*	
panaszos a jegyzőkönyv aláírásával elismeri, hogy a Resideal Zrt. panaszügyintézésről szóló tájékoztatóját és a panaszbejelentő nyomtatványt átvette.	
*személyesen közölt szóbeli panasz esetén	

A Resideal Zrt. jegyzőkönyvet készítő Munkatársának neve és aláírása	
---	--

A Panasz azonnali kivizsgálásának megtörténte esetén a panasz rendezésére, megoldására szolgáló intézkedés leírása*
*csak a panasz azonnali rendezése esetén töltendő a panaszt kezelő ügyintéző részéről

Panaszos aláírása*	
panaszos a jegyzőkönyv aláírásával a Resideal Zrt. panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedését, a panasz teljesítéséért elismeri.	
*panasz azonnali rendezése esetén	

4. számú melléklet: Tájékoztató a panaszügyintézésről

Tisztelt Ügyfelünk!

A Resideal Zrt. (a továbbiakban: Társaság) egyik kiemelt célja az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. Jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi, szolgáltatásaikkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba vegyük, vizsgáljuk, megválaszoljuk és a feltárt hibákat orvosoljuk.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentés során megadott személyes adatokat a Társaság csak a panasz kivizsgálásával összefüggésben kezeli, azokat harmadik személy részére nem továbbítja.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a panaszkezelési eljárás során a panaszos által megadott személyes adatok Társaság általi kezelésének jogalapja: jogi kötelezettség teljesítése [GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont], tekintettel arra, hogy a Hpt. 288. § alapján a Társaság köteles biztosítani a panaszkezelést.

A panaszügyintézés rendje a következő:

Szóbeli panasz bejelenthető:

- személyesen a Társaság székhelyén (1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.)
 - munkanapokon nyitvatartási időben, 8:30 órától 17:30 óráig
- telefonon (+36 (1) 803-7360)
 - munkanapokon nyitvatartási időben, 8:30 órától 17:30 óráig

Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, a felvételt 5 (öt) évig megőrizzük (Hpt. 288. §). A Társaság az Ön kérésére biztosítja a panaszos hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 (tizenöt) napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet.

Írásbeli panasz bejelenthető

- személyesen vagy meghatalmazott útján leadva a Társaság székhelyén (1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.), munkanapokon nyitvatartási időben, 8:30 órától 17:30 óráig
- postai úton (levelezési cím: 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.)
- elektronikus levélben: panasz@residealzrt.hu

A Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a panaszt tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban.

Az írásbeli Panasz benyújtásához alkalmazhatja a Társaság honlapján elérhető formanyomtatványt, de az ettől eltérő formában benyújtott panaszt is befogadja a Társaság. A nem formanyomtatványon előterjesztett írásbeli panaszban is tartalmazni kell a panaszos nevét, címét, a panasz leírását, a Társasághoz intézett határozott igényt és a panaszos aláírását (kivéve elektronikus levél esetén).

Panaszok kivizsgálása

A Társaság a panaszt minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság a személyesen és / vagy telefonon beérkezett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszt a közléstől számított 30 naptári napon belül írásban megválaszoljuk.

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása teljes körűen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, melynek során a Társaság ügyintézésbe bevont valamennyi Munkatársa és szervezeti egysége köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvitát. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

Panaszok nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint azok rendezéséről, az elvégzett intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos nevét/cégnevét,
- elérhetőségeit,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panaszos igényét,
- 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 és a válaszküldemény postára adásának időpontját,
- a panasz egyedi azonosító számát.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 évig megőrzi.

Jogorvoslat

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos bírósághoz fordulhat a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szerint.

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott.

Tisztelettel
Resideal Zrt.