

Az
INNOVA-INVEST PÉNZÜGYI Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Székhely: 1118 Budapest, Dayka Gábor utca 3.
Cégjegyzékszám: 01-10-045183
PSZÁF engedély száma: I/E-2454/2004. számú határozat
PSZÁF engedély dátuma: 2004. november 26.
Hatályos: 2013.01.01.

Panasz

Az INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékeivel szemben, vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő reklamáció bejelentése.

Panaszkezelési eljárás

Az INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt. panaszkezelési eljárását 2013. január 01-től a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 215/B §-a, valamint a pénzügyi intézmények, a pénzforgalmi intézmények és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 5/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete szabályozza.

Amennyiben működésünk során - minden igyekezetünk ellenére - Önt sérelem éri, panaszát az alábbi elérhetőségeken keresztül terjesztheti elő:

Panaszbenyújtási lehetőségek:

- Személyesen: szóban vagy írásban társaságunk székhelyén, munkanapokon 8 órától 16 óráig.
- Telefonon: +36-20-449-7600, minden hétfői munkanapon 8 órától 20 óráig.
- Írásban:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján;
 - postai úton: INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt., 1118 Budapest, Dayka Gábor u. 3. címre;
 - telefaxon: +36-1-485-2852 számra;
 - elektronikus levélben: info@innovainvest.hu címre. (Az Önök biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tudunk adni.)

Meghatalmazás formai követelményei:

Tájékoztatjuk, hogy panaszát meghatalmazott útján is előterjesztheti. Amennyiben meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

Tájékoztatjuk, hogy banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a pénzügyi intézmény ügyfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad.

Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

Ahhoz, hogy a meghatalmazott részére banktitkot képező adatot ki tudjunk szolgáltatni a panasz megválaszolása során, a meghatalmazásban pontosan kérjük megjelölni a banktitokkört, melyre nézve a pénzügyi intézményt feloldja a titoktartási kötelezettsége alól a meghatalmazott vonatkozásában.

Panaszát a jelen szabályzat mellékletét képező formanyomtatványon is benyújthatja. (1. számú melléklet)

Mi történik a panaszával?

Tájékoztatjuk, hogy a panasz kivizsgálása térítésmentes, a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Felhívjuk figyelmét, hogy a telefonon közölt panaszáról hangfelvétel készül, a hangfelvételt a pénzügyi intézmény 1 évig őrzi. Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet, amennyiben kéri.

A pénzügyi intézmény a szóbeli – ideértve a telefonon és a személyesen tett - panaszt azonnal megvizsgálja, amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, továbbá ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénzügyi intézmény jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi a panaszra adott válasszal együtt, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

A pénzügyi intézmény az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Mire van szükségünk panaszának pontos kivizsgálásához?

Kérjük, hogy a panasz pontos kivizsgáláshoz az alábbi adatokat megadni szíveskedjen:

- neve;
- szerződésszám;

- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései alapján kezeli a pénzügyi intézmény.

Milyen lehetőségei vannak, ha válaszukat nem fogadja el?

Elsődleges célunk, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon tudjuk lezárni a felmerült panaszügyeket. Ezért kérjük, hogy elsősorban az INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt.-nek jelezze azon észrevételét is, ha a panaszára adott válaszukat nem tartja kielégítőnek, megfelelőnek és megnyugtatónak.

További jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777.; telefon: 06-1-4899-100; e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu)
- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefon: 06-1-4899-100; e-mail: pbt@pszaf.hu)
- bíróság.

Panaszkezelési nyilvántartás

A pénzügyi intézmény az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A pénzügyi intézmény a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

A pénzügyi intézmény a panaszkezelési szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Budapest, 2012. december 12.

INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt.

(Kovács Balázs)
ügyvezető

Melléklet:

1. számú melléklet: formanyomtatvány panasz benyújtására