

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A LIABOR Consulting Kft. független pénzügyi közvetítői tevékenységére vonatkozóan eleget téve a 2013. CCXXXVII törvény 288. § előírásainak az alábbiak szerint szabályozza panaszkezelési folyamatát.

Társaságunk biztosítja Ügyfelei számára, hogy a független pénzügyi közvetítő tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) írásban (személyesen vagy más által átadott irati úton, postai úton, vagy e-mailben) közölhesse.

A panaszkezelési szabályzat megtalálható a www.liaborconsulting.hu honlapon.

I. A panasz bejelentésének módja

1. Szóbeli panasztétel

Társaságunk székhelyén a 2045 Törökbálint Tó Park u 3. alatt személyesen jelezhetik panaszukat, a kijelölt munkatársnál: Gallai Gábor

Telefonos elérhetősége: +36-30-992-7070

2. Panaszbejelentés írásban

Társaságunk székhelyén a 2045 Törökbálint Tó Park u 3. alatt.

Személyesen, vagy más által átadott irat útján is benyújthatják a független pénzügyi közvetítő tevékenységre vonatkozó panaszukat.

Postacím: 8623 Balatonföldvár, Galagonya u. 13.

E-mail: info@lizingfinanszirozás.hu

3. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó: **Gallai Gábor ügyvezető**

II. A panaszok kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

Ha az ügyfél a szóbeli **panasz kezelésével nem ért egyet**, illetve amennyiben a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző **jegyzőkönyvet vesz fel**, és annak egy példányát:

a személyesen közölt szóbeli panasz esetén aláírhatja az ügyféllel annak másolatát, az ügyfélnek átadja az eredeti példányt.

A panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 30 napon belül kell kiküldeni.

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, a panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 30 napon belül kell kiküldeni.

Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és be kell azokat szerezni.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, ez esetben a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

III. Adatkezelés

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélől:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett független pénzügyi közvetítői tevékenység
- panasz leírása, oka
- 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 adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Társaságunk 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

A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartást az ügyvezető által kijelölt munkatárs végzi.

A panaszt és az arra adott választ 3 évig meg kell őrizni.

V. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási

határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Fogyasztóvédelmi eljáráshoz: A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, a 2010. évi CLVIII. Psztv., fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Bővebben a www.felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/ugyfelszolgalat honlapon kaphat tájékoztatást.

- b) Pénzügyi Békéltető Testület: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, kivéve, ha a felelősségbiztosítás károsultja a panaszos.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: pbt@mnb.hu,

Bővebben a www.felugyelet.mnb.hu/pbt honlapon kaphat tájékoztatást.

- c) Bíróság: Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (<http://www.birosagok.hu>)

Jogorvoslatra a szolgáltatónál közvetlenül kezdeményezett panaszkezelési eljárás eredménytelen lezárását követően van lehetőség. (Kivétel, ha a panaszra nem kapott a panaszos választ, a kivizsgálás nem a törvény szerint történt, vagy fogyasztói jogot sértő körülményre utal a válasz.)

Törökbálint, 2014.01.05.

Liabor Consulting Kft