

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Gold Orient Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Hatályos: 2021. január 25-től

1.) Bevezető

A Gold Orient Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-ában foglalt kötelezettségének eleget téve az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkotja.

2.) Panasz fogalma:

A panasz a Társaság üzleti tevékenységével kapcsolatos konkrét bejelentés, reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, véleménynyilvánítást fogalmaz meg, illetve amelyben a panaszos a Társaság tudomására hozza elégedetlenségét és konkrét, egyértelmű igényét közli.

3.) Panaszos:

A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Társaság pénzügyi szolgáltatását igénybe veszi, vagy e szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés érdekében.

4.) A panasztétel lehetséges módjai:

4.1. Szóban:

- személyesen,
- telefonon

4.2. Írásban:

- személyesen,
- más által átadott irat útján,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

5.) Szóbeli panasz:

A szóban személyesen előterjesztett panaszt Társaságunk azonnal kivizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével, illetve az arra adott válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet nyilvántartásba vesz, iktatószámmal lát el, majd egy másolati példányt a panaszos részére átad.

A szóban telefonon előterjesztett panaszt Társaságunk azonnal kivizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével, illetve az arra adott válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet nyilvántartásba vesz,

iktatószámmal lát el, majd egy másolati példányt a panaszos részére (egyidejűleg a 7.4. pontban foglaltakkal) 30 napon belül megküld.

A szóbeli személyes panaszt a panaszos a Társaságunk alábbi üzleteiben az alábbi időpontokban terjesztheti elő:

Ügyfélfogadási hely:

1092 Budapest, Ferenc krt. 22.

1068 Budapest, Király u. 67.

1081 Budapest, Népszínház u. 29.

1063 Budapest, Szinyei Merse u. 22-24.

1077 Budapest, Bethlen Gábor u. 14.

1082 Budapest, Baross u. 96.

1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169.

A telefonon előterjesztett panaszt a panaszos az alábbi telefonszámon és időpontban terjesztheti elő:

+36-1-445-2343

Ügyfélfogadási idő:

Hétköznapokon:

(hétfő, kedd, szerda, csütörtök, péntek)

8.00 – 16.00 óráig

Telefonon

Hétköznapokon:

(hétfő, kedd, szerda, csütörtök, péntek)

8.00 – 20.00 óráig.

A telefonon bejelentett panaszt jogszabályi kötelezettségünknek megfelelően rögzítjük, mely hangfelvételt 5 évig őriz Társaságunk. A panaszos kérelmére a hangfelvételt a Társaságunk üzletében lehet előzetesen egyeztetett időpontban visszahallgatni, vagy arról térítésmentesen hitelesített jegyzőkönyv igényelhető. A felvételt 25 napon belül térítésmentesen a panaszos rendelkezésére bocsátjuk. A visszahallgatás előfeltétele, hogy a panaszos a visszahallgatási igényének előterjesztésekor a hívást kezdeményező telefonszámot és a telefonbeszélgetés időpontját közölje a Társaságunkkal.

A Társaságunk a beérkező hívásokat az ésszerű várakozási időn belül fogadja, vonaltúlterheltség esetén visszahívjuk a Tisztelt Panaszost.

6.) Írásbeli panaszbejelentés: az MNB által a honlapon közzétett formanyomtatványt kell elérhetővé tenni a www.goldorient.hu weboldalon!

Az írásban előterjesztett panaszt a panaszos bármelyik az 5.) pontban megjelölt üzletünkben, nyitvatartási időben személyesen, vagy más által kézbesítetten átadhatja. Ezen túlmenően a panaszos az írásbeli panaszát a Gold Orient Pénzügyi Szolgáltató Zrt. 1077 Budapest, Bethlen Gábor utca 14. szám alatti postacímre postai úton, illetve az és info@goldorient.hu e-mail címre is megküldheti.

Az írásban Társaságunkhoz érkező panaszokat nyilvántartásba vesszük, iktatószámmal látjuk el, majd a panasszal kapcsolatos és annak eredményére vonatkozó válaszlevelünket a panasz közlését követő 30 napon belül a panaszos részére megküldjük.

7.) A panasz kezelése:

A Gold Orient Zrt. a panaszbejelentések kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendeletben, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

7.1. A szóban előterjesztett panasz esetén a Társaságunk munkatársa elsődlegesen megpróbálja a panaszt azonnal orvosolni. Ha ez eredményre vezet, úgy a Társaságunk munkatársa a szabályzat 1. számú mellékletében megjelölt nyomtatvány kitöltésével a panaszt rögzíti, nyilvántartásba veszi, majd azon annak eredményességét jelöli és a nyomtatványt aláírásával látja el. A nyomtatvány egy másolati példányát átadja a panaszos részére.

7.2. Ha a panasz megoldásával a panaszos nem ért egyet, vagy azt visszautasítja, illetve ha a panasz azonnali orvoslására nincs mód, úgy Társaságunk munkatársa a jelen szabályzat 1. számú mellékletében megjelölt nyomtatványon a panaszt rögzíti, nyilvántartásba veszi, és aláírásával látja el. A nyomtatvány egy másolati példányát a panaszos részére átadja és tájékoztatja arról, hogy a panasz kivizsgálásáról 30 napon belül a Társaságunk írásban fogja értesíteni.

7.3. A postai úton, vagy e-mailen érkező panasz esetében Társaságunk munkatársa a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező nyomtatványt kitölti, melyhez a panaszt hozzátűzi és a panaszt nyilvántartásba veszi. A nyomtatványt munkatársunk aláírásával látja el.

7.4. Mind a 7.2., mind a 7.3. pontban rögzített esetekben a Társaságunk munkatársa a panasz közlésétől számított 30 napon belül a panasz alaposágát, körülményeit és okait kivizsgálja és, ha szükséges úgy a panasz kivizsgálásához más munkatársakat, vezetőket is igénybe vesz. A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Társaságunk munkatársa a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszos részére.

7.5. A Társaságunk a panasz kivizsgálásáért külön díjazást nem számít fel. A panaszt mindig fogyasztóbarát módon mérlegeli.

7.6. Ha a panaszt Társaságunk elutasította, úgy a válaszlevélben a panaszost tájékoztatni kell arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A válaszlevélben meg kell adni az MNB és a békéltető testület levelezési címét is, melyek az alábbiak:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levélcím: 1534 Budapest 114. Pf. 777.

Telefon: +36-80 203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnbb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület

1013 Budapest, Krisztina krt. 39

Levél cím: 1525 Budapest, Pf. 172.

Telefon: +36-80 203-776

Fax: +36-1 489-9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

8.) Panaszok nyilvántartása:

Társaságunk a panaszokról és azok rendezéséről, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, melynek formáját jelen szabályzat 2. számú mellélete tartalmazza.

Társaságunk bármely formában érkező panaszt és az arra adott választ digitalizálva, egyedi azonosító számmal, visszakereshető formában 5 évig őrzi meg.

Telefonon bejelentett panaszokról hangfelvétel készül. Egyedi azonosító számmal, visszakereshető formátumban 5 évig őrizzük meg.

1. számú melléklet
PANASZBEJELENTŐ

Iktatószám:

Érkezés időpontja:

Bejelentés módja:

(A megfelelő bekarikázandó.)

Személyesen

Postai úton

E-mailben

Telefonon

Panaszos adatai:

Név:

Lakcím:

Telefonszám:

Panasz rövid leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Megoldási javaslat:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Kelt:

.....

aláírás

2. számú melléklet

PANASZNYILVÁNTARTÁS

Iktatószám:

A panasz benyújtásának időpontja:.....

Panasz típus kódja:

1. zálogtárgy súlyprobléma
2. zálogtárgy becsérték probléma
3. zálog hitelérték probléma
4. zálog kamat, kezelési ktg., egyéb díj probléma
5. visszaváltási probléma
6. dátum probléma (futamidő, zálogba vétel, lejárat napja)

Panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Az intézkedés teljesítésének határideje:

.....
.....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

.....
.....

A panasz megválaszolásának időpontja:

.....
.....