

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

/SUPPORT, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT/PANASZKEZELÉS/

JELEN DOKUMENTUM AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF) C. DOKUMENTUM
ELVÁLASZTHATATLAN RÉSZÉT KÉPEZI

Érvényessége: A Szabályzat a 2020. május 1-től megkötött szerződésekre alkalmazandó

AZ ICT EURÓPA SYSTEM ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tartalomjegyzék

I. BEVEZETÉS	2
II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	2
III. PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT	3
III/1. A panasz bejelentésének módjai:	3
III/2. A panasz fogadása, kivizsgálása	4
III/3. A panasz nyilvántartása.....	5
III/4. A válaszadással kapcsolatos általános elvek.....	6
III/5. A panasz kezelése – általános eljárásrend	6
III/6. Jogorvoslati lehetőségek	7
IV. PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ	7
V. A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE	9
VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK, MELLÉKLETEK.....	9
ADATOK:	10
PANASZ OKA:	10
PANASZ LEÍRÁSA (KÉRJÜK, FEJTSE KI A BEJELENTENI KÍVÁNT PANASZ OKÁT, KÖRÜLMÉNYEIT):	10
PANASZOS IGÉNYE:.....	10
PANASZ BENYÚJTÁSAKOR CSATOLT DOKUMENTUMOK.....	10
(Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás benyújtása szükséges.).....	10

Jelen dokumentum alkalmazásában:

- **Szolgáltató/pénzügyi szervezet:** ICT Európa System Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52., adószám: 25116274-2-10, cégjegyzékszám: 10 10 020319, képviselője: Lovász György ügyvezető) (továbbiakban Szolgáltató)
- **Ügyfél:** Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.
- **Panasz:** Minden olyan, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely valamely, a Szolgáltató (vagy a Szolgáltató által igénybe vett alvállalkozói szervezet) által nyújtott szolgáltatását, általános eljárását, tevékenységét, mulasztását vagy magatartását:
 - a Szolgáltatói szerződéskötést megelőző, vagy
 - a szerződés megkötésével,
 - a szerződés Társaság által történő teljesítésével,
 - a szerződéses jogviszony megszűnésével, valamint
 - az azt követő jogvita rendezésével összefüggően kifogásolja.

I. BEVEZETÉS

- A Szolgáltató Ügyfeleinél és Felhasználóinál:
 - 1.) az igénybe vett Szolgáltatással kapcsolatban felmerülő panaszok kezelését a Szolgáltató;
 - 2.) a pénzügyi teljesítésre vonatkozókat az utalásban érdekelt pénzforgalmi szolgáltató (bank) látja el.
- Az Ügyfél nevében panaszt az SLM System Alkalmazásban az adott Ügyfélhez regisztrált, saját nevében eljáró Felhasználó vagy az Ügyfél képviseletére jogosult kijelölt képviselő vagy eseti meghatalmazott jogosult megtenni.
- Nem minősül panasznak, ha az ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a Szolgáltató által nyújtott termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.
- Jelen szabályzatban foglaltak megfelelnek a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlásának.

Jogszabályi hivatkozások, külső iránymutatások:

- az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény (továbbiakban: Fsztv.);
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet;
- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.);
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban: MNB törvény);
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 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

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A Szolgáltató:

- együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során, és a válaszadást követően;
 - panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek szem előtt tartásával jár el;
 - panaszkezelési eljárása kialakítása során törekszik arra, hogy az eljárás alkalmas legyen megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Szolgáltató között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet;
 - panaszkezelési eljárása során törekszik a közérthetőség, átláthatóság, a kiszámíthatóság, valamint az információk folyamatos hozzáférhetősége biztosítására.
1. Az ICT Európa System Zrt. fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja az Ügyfelek mindazon szóban (telefonon) vagy írásban (postai úton vagy e-mail-en, illetve az SLM System Alkalmazáson keresztül közvetlenül érkező) előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Szolgáltató termékével, Szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy valamely munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Szolgáltató szerződéskötést megelőző, a Szolgáltatási Szerződés (ÁSZF) megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a Szolgáltatási Szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.
 2. Az SLM System Alkalmazás azon szolgáltatásainál, amelyeknél a Szolgáltató pénzügyi közreműködőként vállal szerepet (pénzforgalmi tranzakcióknál), az Ügyfél a felmerülő észrevételeit a pénzügyi teljesítésre vonatkozóan a tranzakcióban részt vevő pénzforgalmi szolgáltatónál (számlavezető banknál), míg az igénybe vett Szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltatónál jelezheti.
 3. A Szolgáltató szerződéses partnereire vonatkozó panaszok esetén annak jellegétől és a Szolgáltató érintettségétől függően, illetve az Ügyfél egyéb, a Szolgáltatóval létrejött szerződéseire tekintettel dönt arról, hogy a panaszt saját hatáskörben kivizsgálja és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja a pénzforgalmi szolgáltatónak (banknak) vagy egyéb Hatóságnak. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről e-mailben értesíti a bejelentőt.
 4. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
 5. A panaszkezelési eljárás hivatalos nyelve, igazodva a szolgáltatás egészéhez, magyar.

III. PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT

III/1. A panasz bejelentésének módjai:

Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Szolgáltató részére:

Interneten 0-24 óráig:

- Az ICT Európa System Zrt. honlapján a kapcsolat menüpontban (<https://www.slmsystem.hu> és a www.slmsystem.com)
- közvetlenül az SLM System Alkalmazáson keresztül
- Elektronikusan az info@slmsystem.hu e-mail címen

Szóbeli panasz:

a) Személyes panasztétel:

Az ICT Európa System Zrt. székhelyén, központi ügyfélkapcsolati irodánkban ügyintézőkön keresztül, nyitvatartási időben (10:00-11:00 között):

- Személyesen szóban és írásban
- Más által átadott irat útján
- Meghatalmazott útján (a központunkban és a honlapunkon elérhető mintanyomtatvány alapján)

b) Telefonon:

- munkanapokon:
 - hétfői napokon: 08:00-20:00 között
 - keddtől péntekig: 10:00-16:00 között,

a 06-20-238-5463 és a 06-1-29-90-474 telefonszámokon

Levélben:

- Az ICT Európa System Zrt. székhelyén, és Központi Ügyfélkapcsolati Irodáján, a 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52. postacímen

Meghatalmazott útján történő panasztételi eljárás:

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Szolgáltató vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

A Szolgáltató a panaszt benyújtó Ügyfél, illetve Felhasználó adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek és az Adatvédelmi Szabályzatnak megfelelően kezeli.

A Szolgáltató munkatársai soha, semmilyen módon nem kéri az Ügyfelektől és Felhasználóktól a titkos azonosító banki kódjaikat (pl a PIN kódot).

III/2. A panasz fogadása, kivizsgálása

- A Szolgáltató a hozzá érkező panaszt ügyfél-centrikusan mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan kezelni.
- A Szolgáltató a panaszkezelési eljárás során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Továbbá az olyan ügyfél magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Telefonos panasz bejelentés esetén:

- A telefonon közölt panasz esetén a Szolgáltató a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetések hanganyagát a Szolgáltató rögzíti. A telefonos bejelentéseket egyedi azonosítóval látja el.
- A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.
- Ha az Ügyfél a panasz telefonon történő kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít. Amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az Ügyfél jóváhagyja, a Szolgáltató bejelentés kezelő rendszerében rögzíti azt. A Szolgáltató a jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek elektronikusan megküldi.
- Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató egyszeri alkalommal térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hanganyag másolatát az Ügyfél erre irányuló kérését követő 25 napon belül.
- A hanganyagokat a Szolgáltató 5 (öt) évig őrzi meg.
- Az Ügyfél és a Szolgáltató pozíciója közötti egyensúly megőrzése érdekében a telefonbeszélgetést folytató Ügyfél számára is biztosított, hogy rögzítse a beszélgetést. Az Ügyfél ezen tevékenysége kizárólag azon cél elérése érdekében történhet, mely miatt a Szolgáltató is rögzíti a beszélgetést. Az Ügyfél a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót.
- Az Ügyfél sem a Szolgáltató, sem az Ügyfél által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag a Szolgáltatóval folytatott esetleges jogvita során használhatja fel.
- Vita esetén a Szolgáltató minden esetben az ICT Európa System Zrt. által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

Panasz bejelentése elektronikus levél formájában:

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Szolgáltató az Ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Az Ügyfél panaszára a Szolgáltatótól elektronikus levél (e-mail) formájában ad választ.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az Ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. Az azonosítás hiányában az Ügyfél folyószámláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan a Szolgáltató adatot nem szolgáltat ki.

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni a panasz bejelentő felhasználói jogosultságát.

Személyes panasz bejelentés esetén:

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv Szolgáltató székhelyén történő felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából. Az ICT Európa System Zrt. ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról.

A Szolgáltató székhelyén személyesen tett panaszt, amennyiben lehetséges, az ICT Európa System Zrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy az ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint a Szolgáltató ügyintézőjének szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a panaszról, az alábbiakban részletezett adatokkal rögzít jegyzőkönyvet az ICT Európa System Zrt. bejelentés kezelő rendszerében, azt két példányban kinyomtatja, és az ügyfélnek átadja. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt a Szolgáltató részére visszaad.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panasz tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a panasz Szolgáltató általi elektronikus nyilvántartásba vétele, amely során a panasz egy egyedi azonosítót kap.

III/3. A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

A Szolgáltató a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az Ügyfél, illetve a Felhasználó neve;
- Ügyfél levelezési címe;
- Ügyfél telefonszáma;
- az Ügyfél ügyfélszáma (amely a 'Saját profil' menüpont alatt található);
- az Ügyfél, illetve a Felhasználó Regisztráció során megadott e-mail címe;
- a panasszal érintett szolgáltatások, szolgáltatás részek;
- a panasz leírása, oka;
- a panaszos igénye;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat;
- Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás.

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

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

III/4. A válaszadással kapcsolatos általános elvek

- A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- A Szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.
- A Szolgáltató a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panaszban előadott összes kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- A tájékoztatásnak pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indokolással alátámasztottnak kell lennie. Az indokolásnak – a panasz tartalmától függően – tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, és hivatkoznia kell az Ügyfélnek küldött elszámolásra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
- Közérthető a válaszadás, ha a Szolgáltató nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és az ügyfélnek küldött válaszlevelet ellátja a jogszabálynak az adott ügyre vonatkozó alkalmazása indokával.
- A válaszadás során egyszerű nyelvezetet kell használni és kerülni kell a jogi, illetve banki szakkifejezések indokolatlan, öncélú, a megértést nehezítő használatát.
- Ha az ügyfél a Szolgáltatóhoz ismételt – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját a Szolgáltató úgy küldi meg az Ügyfélnek, hogy a korábbi panaszra adott válaszát is csatolja.
- A panaszok rendezése során az írásbeliség követelményének eleget lehet tenni postai levél, elektronikus levél, vagy bármely egyéb olyan eszközzel, mely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
- E-mail útján küldött válasz esetén nem adható ki bank-, és fizetési titkot képező adat, így elektronikus levélben csak olyan válasz adható, ami általános információval megválaszolható (pl. Díjjegyzékre, ÁSZF-re történő utalás), illetve amennyiben ezt az ügyfél kifejezetten kéri (írásban, e-mailben, illetve telefonon), hogy a Szolgáltató panaszát elektronikusan válaszolja meg az ügyfél által megadott email címre.
- Amennyiben általános információ megadásával nem orvosolható az ügyfél panasza, úgy az ügyfél panaszát postai úton kell megválaszolni.
- Szigorúan tilos az ügyféllel magánszemélyként állásfoglalást, véleményt, egyéb információt közölni.

III/5. A panasz kezelése – általános eljárásrend

A Szolgáltató a panasz kezelését a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően végzi.

Az ICT Európa System Zrt. a panasz kezelését az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény (továbbiakban: Fsztv.); az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet; a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben (Hpt.), 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 foglaltaknak megfelelően végzi.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszok kezelése a Szolgáltatónál történik, ahol az adott szakterületek felelősei, szakemberei válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit.

A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét is.

A panaszra küldött válaszlevélben a Szolgáltató feltünteti a panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők nevét, valamint a Szolgáltató írásbeli és telefoni elérhetőségeit.

A Szolgáltató a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon Ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja.

A Szolgáltató indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 15 munkanapon (de maximum 35 munkanapon) belül megküldi az Ügyfélnek.

Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Szolgáltatón kívül álló okból nem válaszolható meg a panasz közlését követő 15 munkanapon belül, a Szolgáltató ideiglenes választ küld, melyben tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálata befejezésének várható időpontját. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A Szolgáltató a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az Ügyfelet jogorvoslati lehetőségeiről.

Válaszadás során a Szolgáltató elsősorban a Szolgáltató alkalmazásban regisztrált elérhetőségeket használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 3 (három) évig őrzi meg.

A bírósági, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén, a vita végleges lezárását követő 5 évig őrzi meg.

III/6. Jogorvoslati lehetőségek

A Szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

Amennyiben az Ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Szolgáltatótól a fenti III/1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol a Szolgáltató ismét megvizsgálja panaszát.

Abban az esetben, ha az Ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Szolgáltató nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van a bíróság eljárását kezdeményezni vagy az illetékes felügyeleti hatósághoz fordulni. Az ügyfélnek lehetősége van panaszával írásban a Magyar Nemzeti Bank Központjához fordulni amennyiben az pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatos.

Magyar Nemzeti Bank

- levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777
- telefon: (06 80) 203-776
- e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az Ügyfél, illetve a Felhasználók elfogadják a Szolgáltató számítógépes rendszerében rögzített adatok valóságát, esetleges jogvita esetén bizonyítékként ismerik el.

IV. PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Jelen Adatkezelési Tájékoztató az ICT Európa System Zrt. Általános Üzletszabályzat adatkezelésre vonatkozó 4 sz. mellékletének (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Tájékoztató) kiegészítése, a panaszkezelés során végzett adatkezelések pontosítása vonatkozásában.

A jelen Adatkezelési Tájékoztatót az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóval együtt kell alkalmazni.

Az adatkezelő és elérhetőségei

- Az adatkezelő neve: ICT Európa System Zrt. (a továbbiakban: „Adatkezelő”)

- Székhelye: 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.
- Postacíme: 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.
- Központi Ügyfélkapcsolati Iroda: 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.
- E-mail címe: info@slmsystem.hu
- Telefonszáma: (06 1/30/20/70) ...
- Honlap: www.slmsystem.hu és www.slmsystem.com

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének az adatai a következők:

- Neve: Szabó Viktória
- Postacíme: 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.
- E-mail címe: szabo.viktoria@icteuropa.hu

Az Ügyfelek adatainak kezelése

Az Ügyfelek köre: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

Az Adatkezelő a panaszkezelés során az alábbi természetes személyek (a továbbiakban: Érintett) személyes adatait kezelik:

- Felhasználó, illetve a Felhasználó helyett meghatalmazással eljáró személy

A kezelt/tárolt adatok köre

1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyföltől:

- a) Megbízó cég neve,
- b) szerződésszám,
- c) székhelye, levelezési címe, telefonszáma
- d) Megbízó nevében eljáró személy neve, titulusa
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az adatkezelés céljai

Az Adatkezelő a fentebb meghatározott adatokat az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározott célokon felül az ott meghatározottakhoz képest az alábbi kiegészítések szerint kezeli:

- A panaszok rögzítése, nyilvántartása, kezelése, rendezése.
- A panaszok illetékességből és intézkedés céljából történő átadása az érintett osztálynak.
- A panaszok nyomon követése az alábbiak érdekében:
 - a panasz okát képező tények feltárása alapján termékek, belső folyamatok javítása,
 - rendszerszintű problémák, jogi kockázatok feltárása.
 - Ügyfélbejelentés-kezelés hatásának visszamérése érdekében indított telefonhívás.
 - Panaszos által, a kivizsgálás eredményével kapcsolatban telefonon kezdeményezett hívás és ügyféligény esetén visszahíváskérő adatlap vagy panaszjegyzőkönyv rögzítés.
 - AZ ICT Európa System Zrt. panaszkezelési tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett intézkedések biztosítása felügyeleti, hatósági megkeresés érdekében.

Az adatkezelés jogalapjai

Az Adatkezelő a jelen dokumentumban meghatározott személyes adatokat elsődlegesen kötelező adatkezelés jogcímén kezeli. Az ettől eltérő esetekben jelen Tájékoztató megjelöli az adott jogcím alapján kezelt adatcsoport(ka)t.

Személyes adatok címzettjei

A panaszkezelés során az Adatkezelőnél a személyes adatok címzettje a panasz rögzítését, kivizsgálását, rendezését ellátó, illetve a vizsgálat eredményét ellenőrző munkavállaló. Továbbá az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi vagy bármely egyéb szerv, mellyel a panaszkezelés kapcsán a személyes adatot az Adatkezelő közli.

Adatkezelés időtartama: a panasz lezárását követő 3. év végéig, peres eljárás esetén az annak lezárását követő 5. év végéig.

Az Adatkezelő kizárólag az ÁSZF 4. sz. mellékletében meghatározott adatfeldolgozókat veszi igénybe.

Az adatkezeléssel kapcsolatban további információ a www.slmsystem.hu honlapon.

V. A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE

A jelen szabályzat 2020. május 01. napjától hatályos.

VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK, MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő lap
2. sz. melléklet: Meghatalmazás

PANASZBEJELENTŐ LAP

ADATOK:

Ügyfél ügyfélszáma:

Panasztétel időpontja:

ÜGYFÉL ADATAI	
- az Ügyfél, illetve a Felhasználó neve	
- számlaszáma (bankszámla száma)	
- bankkártya száma	
- állandó lakcíme/levelezési címe	
- telefonszáma	
- regisztráció során megadott e-mail címe	
- panasszal érintett szolgáltatások, szolgáltatás részek	

PANASZ OKA:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Díj költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |

Egyéb típusú panasz megnevezése:	
----------------------------------	--

PANASZ LEÍRÁSA (KÉRJÜK, FEJTSE KI A BEJELENTENI KÍVÁNT PANASZ OKÁT, KÖRÜLMÉNYEIT):

PANASZOS IGÉNYE:

PANASZ BENYÚJTÁSAKOR CSATOLT DOKUMENTUMOK

(Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás benyújtása szükséges.)

Amennyiben a panasz benyújtására személyesen került sor, a panasz benyújtásának helye:

Dátum:

20..... (év), (hónap), (nap)

.....
ügyfél aláírása

személyes panasztétel esetén:

A panaszt átvevő munkatárs:

- neve:
- aláírása:

MEGHATALMAZÁS

Alulírott,
Ügyfél neve:
Lakcím:
Szem.ig.szám:
Születési hely, idő:
Anyja leánykori neve:

mint Meghatalmazó, ezúton meghatalmazom,
Név:
Lakcím:
Szem.ig.szám:
Születési hely, idő:
Anyja leánykori neve:

Meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben eljárjon, kötelező jognyilatkozatot tegyen az ICT Európa System Zrt-nél, írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő a(z).....ügyben.*

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag az ICT Európa System Zrt-vel szemben álló panasz rendezésére vonatkozik.

Kelt: 20..... (év), (hónap), (nap)

.....
Meghatalmazó

.....
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. Tanú:
Név:
Lakcím:
szig. szám:
aláírás:

2. Tanú:
Név:
Lakcím:
szig. szám:
aláírás:

**Kérjük a meghatalmazás pontos körét megjelölni.