

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

/SUPPORT, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT/PANASZKEZELÉS/

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

Érvényessége: A Szabályzat a 2021.07.01–től megkötött szerződésekre alkalmazandó

AZ ICT EURÓPA SYSTEM ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tartalomjegyzék

I. BEVEZETÉS	1
II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	2
III. PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT	2
IV. PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ	3
V. A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE	4

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

- Az Ügyfél nevében panaszt az SLM System Alkalmazásban az adott Ügyfélhez regisztrált, saját nevében eljáró Felhasználó 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.

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. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
3. 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.slm.hu>)
- közvetlenül az SLM System Alkalmazáson keresztül
- Elektronikusan az info@slm.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

b) **Telefonon:**

- munkanapokon:
 - hétfőtől péntekig: 10:00-16:00 között,
- a 06-20-238-5463 telefonszámon

Levélben:

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

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.

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@slm.hu
- Telefonszáma: +36-20-238-5463
- Honlap: www.slm.hu

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

A kezelt/tárolt adatok köre

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

- 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,
- 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 illetékeségből 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 ügyféligeny 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.slm.hu honlapon.

V. A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE

A jelen szabályzat 2020. május 01. napjától hatályos.

- Frissítve: 2021. május 01.
- Frissítve: 2021. június 01.