

Panaszkezelési tájékoztató

Tájékoztatjuk kedves Ügyfeinket arról, hogy a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Társaság) szolgáltatásával, magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogásait (a továbbiakban: panasz) milyen módon és formában nyújthatják be. Célunk, hogy az esetlegesen felmerült panaszok a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban eljussanak hozzánk, hozzájárulva ezzel a gyors és hatékony megoldáshoz. Panaszkezelési eljárásunk során a benyújtott panaszra a lehető leghamarabb igyekszünk válaszolni és Ügyfeink megelégedésére rendezni a felmerült problémát. Tájékoztatjuk Önöket, hogy Ügyfeink olyan beadványa, amelyben a Társaság kizárólag általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt vagy állásfoglalást igényelnek, esetleg méltányossági kérelemmel fordulnak hozzánk, nem minősül panasznak. Az adatkezelési tevékenységgel kapcsolatos megkeresések esetén a Társaság honlapján megtalálható [Adatkezelési tájékoztató](#) szabályai az irányadók.

I. A panasz bejelentésének lehetséges módjai

1. Szóbeli panasz

Személyesen a Társaság székhelyén (Budapest, Lechner Ödön fasor 9. H épület 2. emelet 201.) ügyfélfogadásra meghatározott időben (minden munkanap 8-16-ig) tehető.

2. Írásbeli panasz

- Postai úton a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. részére címezve. (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.)
- Telefaxon a Társaság telefax számára (+36 1 328 9401) küldhető.
- Elektronikus úton
 - weboldalunkon keresztül az alábbi link elérhetőségen: „írja meg panaszát”: <https://www.khpos.hu/panasz-bejelentes>
 - vagy a Társaság reklamaciokhpos@kh.hu e-mail címére küldve.

A Társaság üzleti-, illetve fizetési titkot tartalmazó válaszüzenetét elektronikus úton kizárólag jelszóval védett üzenet útján, az Ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre küld. Az üzenethez tartozó jelszó az Ügyfél által megadott telefonszámra kerül kiküldésre SMS formájában.

Az írásbeli panasz benyújtásához Ügyfeink használhatják a Társaság honlapján (www.khpos.hu) található formanyomtatványt, valamint a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványt, mely honlapunkon szintén elérhető.

3. Meghatalmazott útján történő eljárás

Ügyfeink eljárhatnak meghatalmazott útján is. Az ehhez szükséges meghatalmazás formanyomtatványa honlapunkon (<http://www.khpos.hu>), „panaszkezelési meghatalmazás” elérhető. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, ám nem a Társaság által közzétett meghatalmazás formanyomtatványt kívánja használni, úgy a Társaság részére benyújtott meghatalmazást (i) a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX.törvényben foglalt követelményeknek megfelelő közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, továbbá a meghatalmazásnak (ii) tartalmaznia kell a fizetési titoknak minősülő információk Társaság általi, meghatalmazott részére történő kiadására vonatkozó kifejezett felhatalmazást a kiszolgáltatható, fizetési titokkör pontos megjelölése mellett.

II. A panasz kivizsgálása

Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban adjon választ a felmerült problémára. A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díj nem kerül felszámolásra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja/megoldja azt. Ha a panasz azonnali kivizsgálása és megoldása nem lehetséges, illetve az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja. A jegyzőkönyv az alábbi adatokat és információkat tartalmazza:

- Ügyfél neve;

- Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
- a 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- a
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- a panasszal érintett szolgáltató szervezeti egységének neve és címe.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontunkat az alábbi 2. pontban megjelölt válaszadási határidőn belül küldjük meg az Ügyfélnek.

2. Írásbeli panasz:

A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok esetében a panasz közlését követő 15 (tizenöt) munkanapon belül küldjük meg válaszunkat az Ügyfélnek. Amennyiben a panasz valamennyi eleme 15 (tizenöt) munkanapon belül – a Társaságon kívül álló okból – nem válaszolható meg, akkor ideiglenes választ küldünk, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ez utóbbi esetben sem less későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A nem pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos egyéb írásbeli panasz tekintetében indoklással ellátott álláspontunkat a panasz beérkezését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldjük az Ügyfélnek.

III. Társaság a panaszkezelési eljárás során a következő adatokat kérheti az Ügyfőtől:

- neve;
- kereskedői azonosító, pos terminál azonosító
- székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- ügyfél igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Ügyfél képviselőjében panaszt benyújtó magánszemély adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeljük.

IV. A panasz Társaságon kívüli panaszkezelés fórumai, lehetőségei

Amennyiben a panasz elutasításra került vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályban rögzített válaszadási határidő eredménytelenül telt el, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében Ügyfél bírósághoz fordulhat.

Adatkezeléssel kapcsolatos kifogásokkal a Társaság adatvédelmi tisztviselőjéhez, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miska utca 9-11.; 1363 Budapest, Pf.: 9.), vagy bírósághoz fordulhatnak. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék jár el.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság 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, a válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ Társaság öt évig őrzi meg. Bízunk benne, hogy a fenti panasztételi lehetőségek használatára nem lesz szükség, és Társaság szolgáltatásaink Ügyfeink megalégedésére is szolgálnak. Amennyiben mégis reklamációval kívánnak élni, reméljük, hogy a fent leírtak segítséget nyújtanak ebben.