H-1117 Budapest,
Infopark „I" épület
Infopark sétány 1.
tel: +36 (1) 464-7099
fax: +36 (1) 464-7080
hello@barion.com
www.barion.com

Barion Payment Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lépés napja: 2020. február 20.

Dokumentum információk	
Kibocsátás	2020.02.20.
Érvényesség	visszavonásig

Jóváhagyva	
Vezérigazgató	
Megfelelőségi biztos	

www.barion.com

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék ii
1. Bevezetés 3
2. Panaszbenyújtási lehetőségek: 3
3. A panasz kivizsgálása: 3
3.1. Szóbeli panasz (személyesen vagy telefonon): 3
3.2. Írásbeli panasz: 4
3.3. A panaszkezelés folyamata: 4
4. A Barion Payment Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti Öntől: 5
5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség: 5
6. A panasz nyilvántartása: 6

1. Bevezetés

A Barion Payment Zrt. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

2. Panaszbenyújtási lehetőségek:

Amennyiben panasza van, azt szóban vagy írásban nyújthatja be cégünknek.

Szóban kétféleképpen tehet panaszt:

- személyesen, az irodánkban: Barion Payment Zrt., 1117 Budapest, Infopark sétány 1., VI. emelet 2. ajtó, hétfőtől péntekig 10.00-11.30 és 13.00-16.00 óra között.
- telefonon a +36 1 464 70 99 számokon, munkanapokon 8.00 és 20.00 óra között. Telefonos panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Ha **írásban** tenne panaszt, azt a következőféleképpen teheti meg:

- személyesen vagy más által átadott irat útján az irodánkban: Barion Payment Zrt.,1117 Budapest, Infopark sétány 1., VI. emelet 2. ajtó,
- postai úton: Barion Payment Zrt., 1117 Budapest, Infopark sétány 1., VI. emelet 2. ajtó
- telefaxon: +36-1-4647080
- elektronikus úton a honlapunkon a Barion tárcájában: www.barion.com

A panaszkezelés során eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

A panaszkezelési szabályzat aktuális és a korábbi verzióit letöltheti a Barion honlapjáról.

3. A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes, a panasz kivizsgálásáért természetesen nem számítunk fel külön díjat. Minden panaszt a jogszabályi előírások betartása mellett gondosan megvizsgálunk és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével határozzuk meg a szükséges intézkedéseket.

Irodánkban történő ügyintézés során, telefonon keresztül, elektronikus úton vagy írásban bármikor jelezheti panaszát munkatársainknak.

3.1. Szóbeli panasz (személyesen vagy telefonon):

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk.

Amennyiben a panasza azonnal nem elintézhető és orvosolható, ügyintézőnk a panaszról és a Barion Payment Zrt. azzal kapcsolatos álláspontjáról, vagy ha az itt kapott tájékoztatással Ön nem elégedett, ügyintézőnk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a helyszínen átadja Önnek, telefonos ügyintézés végeztével, az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi Önnek. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott válaszunkat a közlést követő 30 napon belül megküldjük.

A jegyzőkönyv a következő adatokat tartalmazza:

a) a neve, lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

b) a panasz benyújtásának helye, ideje, módja,

c) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,

d) az Ön által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,

f) cégünk nyilatkozata a panaszával kapcsolatos álláspontunkról, amennyiben a panaszra adott válaszunkkal elégedetlen,

g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az Ön aláírása,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

i) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma (melyről a panasz bejelentésekor tájékoztatunk).

Ezen túlmenően a telefonon történő panaszbejelentését rögzítjük, amelyet 1 évig megőrzünk. Ezen időszakon belül a kérésére biztosítjuk a hangfelvételnek a visszahallgatását, valamint térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvétel hitelesített jegyzőkönyvét.

Amennyiben igényli, telefonon keresztül lehetőséget biztosítunk a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, melyet az igénylés napjától számított öt munkanapon belül biztosítunk.

3.2. Írásbeli panasz:

A fentieken túl panaszát le is írhatja és személyesen átadhatja irodánkban dolgozó munkatársunknak vagy megküldheti részünkre a fenti elérhetőségeken, postai úton, telefaxon, vagy benyújthatja elektronikus úton.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszunkat a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldjük

3.3. A panaszkezelés folyamata:

A Sense/Net-ben központi panaszkezelés működik, ahol az ügyfélpanaszok megoldását centralizáltan és szakszerűen végzik kollegáink. A beérkezett ügyfélpanaszokról elektronikus nyilvántartást vezetünk.

Amennyiben a panasz az irodánkban vagy telefonon történő ügyintézés esetén nem orvosolható azonnal, vagy azzal Ön nem ért egyet, vagy amennyiben panaszát írásban küldte meg részünkre, a panasz a központi panaszkezeléshez kerül kivizsgálásra, megoldásra. A panaszok minél gyorsabb kivizsgálására és megnyugtató rendezésére törekszünk és ennek érdekében mindent megteszünk.

Amennyiben az írásbeli panaszt nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt az irodánkban nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a panaszt észlelő munkatárs a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó munkatárs részére. Amennyiben szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a munkatársunk tájékoztatja Önt a panaszt a továbbiakban kezelő munkatárs elérhetőségéről.

A panasz kézhezvételét követő 30 napon belül értesítjük Önt a panasz kivizsgálásának eredményéről és az ezzel kapcsolatos indokolt álláspontunkról, amelyet elektronikus úton benyújtott panasz esetén elektronikus úton, minden egyéb más esetben postai úton küldünk meg.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükségünk, úgy haladéktalanul felvesszük Önnel ennek érdekében a kapcsolatot.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

4. A Barion Payment Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti Öntől:

a) neve;

b) szerződésszám, ügyfélszám;

c) lakcím, székhely, levelezési cím;

d) telefonszám;

e) értesítés módja;

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;

g) panasz leírása, oka;

h) panaszos igénye;

i) a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata;

j) amennyiben meghatalmazott útján jár el, az érvényes meghatalmazás;

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

Jogorvoslat és egyéb panaszkezelési fórumok:

Elsődleges célunk, hogy panaszát megnyugtató módon tudjuk megoldani, ezért kérjük, hogy amennyiben a panaszkezelésünkkel, a panasz kivizsgálásával illetve az erre adott válaszunkkal nem elégedett, azt nem tartja megfelelőnek, észrevételét a központi panaszkezelésünknek is jelezze.

Természetesen ebben az esetben illetve panasza elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén további jogorvoslati lehetőségek is nyitva állnak az Ön számára és az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Magyar Nemzeti Bank - 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefon: 06-1-489-9100, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén

- Pénzügyi Békéltető Testület - 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1525 Budapest BKKP Postafiók: 172, telefon: 06-1-489-9100, e-mail: pbt@mnb.hu

Tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testület határozata Társaságunkra nézve csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozunk, hogy a testület döntését kötelezésként nem fogadjuk el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatunkban a Békéltető Testület döntését magunkra nézve kötelezőként ismerjük el (alávetés).

- Bírósági keresettel a területileg illetékes bíróság.
- Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levélcím: 1245 Budapest 5. Postafiók: 1036.

6. A panasz nyilvántartása:

A panaszokról, azok kivizsgálásának eredményéről, így az azokra adott válaszról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezetünk.

A nyilvántartás az alábbi információkat 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 nyilvántartásunk alkalmas arra, hogy a Barion Payment Zrt.:

- a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- megvizsgálhassa, hogy a tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt tények és események korrekciójára;
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A panaszt és az arra adott választ három évig őrizzük meg. A Társaságunknál a fogyasztóvédelmi felelős munkatárs feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.