**A GranBróker Kft. panaszkezelési szabályzata**

**I. Célkitűzés:**

Társaságunk célja ügyfelei elégedettségének és bizalmának növelése, ezért tartunk kiemelten fontosnak minden visszajelzést szolgáltatásunkkal, eljárásunkkal, munkatársaink magatartásával, a kiszolgálás módjával, illetve működésünkkel kapcsolatban.

 Ügyfeleink által jelzett problémákat kiemelten kezeljük, biztosítva a panaszok gyors és szakszerű kivizsgálását. Panaszkezelési eljárásunk – figyelemmel a törvényi szabályozásra - garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk, az ügyfelünknek minden esetben választ adunk, a megalapozott panaszokat orvosoljuk.

 Célunk továbbá a panaszügyek kapcsán szerzett információk felhasználásával társaságunk munkájának tökéletesítése, folyamataink gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásaink színvonalának folyamatos javítása.

 Társaságunk a jelen panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti, és a honlapján közzéteszi.

 **II. Fogalmak, meghatározások:**

**Panasz:**

Panasz a GranBróker Kft. tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, bejelentés, amelyben az Ügyfél a GranBróker Kft. eljárását, tevékenységét kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza, függetlenül attól, hogy a kifogás utóbb jogosnak bizonyul, avagy nem.

 Nem minősül panasznak, ha az ügyfél Társaságunktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

 **Ügyfél:**

Ügyfél lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén társaságunk vizsgálni köteles a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában társaságunk közvetlenül az ügyfélhez fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

 Ügyfélnek tekintendő továbbá az a személy is, aki Társaságunk eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

**III. A panasz bejelentésének módjai**

**1) Szóbeli panasz bejelentése:**

 a) személyesen:

A panaszok szóbeli, személyesen történő bejelentésére:

a)    Társaságunk Ügyfélszolgálati Irodáján, annak nyitvatartási idejében biztosítunk lehetőséget. Az Ügyfélszolgálati Iroda

címe: 2500 Esztergom, Bottyán J. u. 2.

nyitvatartási ideje:

                               Hétfő                8.00-16.00

                               Kedd                8.00-16.00

                               Szerda             8.00-10.00

                               Csütörtök        8.00-20.00

                               Péntek             8.00-15.00

 b) telefonon:

Panaszát bejelentheti Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán keresztül is hívásfogadási időben a (+36-30) 9791-587-as telefonszámon. A telefonos ügyfélszolgálat

hívásfogadási ideje:

                               Hétfő              8.00-16.00

                               Kedd               8.00-16.00

                               Szerda             8.00-16.00

                               Csütörtök        8.00-20.00

                               Péntek                       8.00-15.00

 **2) Írásbeli panasz:**

a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;

b) postai úton (2500 Esztergom, Bottyán J. u. 2.)

c) telefaxon (+36-33-401-367);

d) elektronikus levélben a szig@granbroker.hu, továbbá az info@granbroker.hu e-mail címeken

 **IV. A panasz kivizsgálása**

 A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

 **1)** **Szóbeli panasz:**

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételeket 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. Ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

a) az ügyfél neve;

b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;

c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;

e) a panasszal érintett szerződés száma;

f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél  aláírása;

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

**2) Írásbeli panasz:**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

**V. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:**

a) neve;

b) szerződésszám, ügyfélszám;

c) lakcíme, székhelye levelezési címe;

d) telefonszáma;

e) értesítés módja;

f) panasszal érintett szolgáltatás, terület, dolgozó vagy vállalkozó;

g) panasz leírása, oka;

h) panaszos igénye;

i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;

j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

 **VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

 a)Magyar Nemzeti Bank (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.:777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Tel.:06-34-513-027, Fax: 06-34-316-259, E-mail: kemkik@kemkik.hu

c) bíróság.

 **VII. A panasz nyilvántartása**

A GranBróker Kft. a hozzá beérkező panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;

b) a panasz benyújtásának időpontját, módját;

c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;

d) azintézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;

e) a panasz megválaszolásának időpontját.

 A nyilvántartásban a panaszokat beérkezési sorrendben kell rögzíteni.

A panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig meg kell őrizni.