
**SILVER ROCK PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2025.01.10. napjától

A Silver Rock Pénzügyi Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1047 Budapest, Attila út 12-18. B. ép. Fsz. 1. ajtó; cégjegyzékszám: Cg. 01-09-436895), amely a pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységet a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: „Hpt.”) szerinti alkuszként végzi (a továbbiakban: „Alkusz”) befogadja, nyilvántartásba veszi, teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfél minden, az Alkusz – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, az Alkusz részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: „panasz”).

Az Alkusz a pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységet kizárólag fogyasztónak nem minősülő ügyfelek részére nyújtja, így a jelen szabályzatban foglaltakat az említettekre figyelemmel kell alkalmazni az Alkusz pénzügyi szolgáltatás közvetítése körébe tartozó tevékenysége során.

1. A panaszbejelentés módjai

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módokon nyújthatják be az Alkuszhoz:

1. Szóbeli panasz esetén:

a) személyesen (cím: 1047 Budapest, Attila út 12-18. B. ép. Fsz. 1. a.;
ügyintézés munkanapokon: H-CS: 9.00-16.00; P: 9.00-13.00)

b) telefonon:

ügyintézés munkanapokon: H: 8.00-20.00 (telefonszám: +36-1-7001980)
K-CS: 9.00-16.00 (telefonszám: +36-1-7001980)
P: 9.00-13.00 (telefonszám: +36-1-7001980)

2. Írásbeli panasz esetén:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton (cím: 1047 Budapest, Attila út 12-18. B. ép. Fsz. 1. a.);

c) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: panaszkezeles@srock.hu).

Az ügyfelek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Amennyiben meghatalmazott útján járnak el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az Alkusz a panaszbejelentő nyomtatványt a székhelyén elérhetővé teszi, illetve a panaszos kérésére azt megküldi a panaszos részére. Az ügyfél számára a panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező.

Az elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén az ügyfelek a panaszokat az 1. pontban felsorolt egyéb módokon nyújthatják be, tehetik meg.

2. A panaszbejelentés fogadása, kivizsgálása

Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

a) neve;

b) szerződésszám / ügyfél azonosító száma;

c) székhelye, levelezési címe;

d) telefonszáma;

e) értesítés módja;

- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek az Alkusznál nem állnak rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Az Alkusz a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati munkatárs élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet. 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 legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma vagy az ügyfél azonosító száma;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) az Alkusz neve és címe.

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

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

Az Alkusz a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot postai úton, térítvevényes levélben küldi meg az ügyfél részére, abban az esetben is, ha a panasz elektronikus levél formájában érkezik az Alkuszhoz.

3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyföltől

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, az Alkusz telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a már meglévő panaszbejelentő nyomtatványon jelölni kell, hogy az új információ beszerzése telefonon történt.

4. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. Az Alkusz a panaszbejelentéseket a nyilvántartásában rögzíti. Az azonosítószámmal ellátott bejelentést, továbbá annak mellékleteit az irattárban elkülönítve tartja nyilván.

A nyilvántartás legalább a következő adatokat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

5. A panaszbejelentés kezelése

Az Alkusz a panaszbejelentések kezelését a Hpt-ben, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben, illetve 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.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több ügyletet (szerződést) érint, az Alkusz a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A panaszbejelentéseket az Alkusz minden körülményt figyelembe véve tekinti át.

Az Alkusz a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét. Az Alkusz a választ közérthetően fogalmazza meg.

A fentiekől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, az Alkusz által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és az Alkusz a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Az Alkusz álláspontjáról az ügyfél a panasz közlését követő 30 napon belül kap választ az Alkuztól, kivéve, ha az ügyfél a panaszát személyesen vagy telefonon jelenti és az Alkusz az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadás során az Alkusz elsősorban az általa korábban rögzített elérhetőségeket (székhely címe, levelezési cím) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében, amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésekor nem jelöli meg, hogy milyen elérhetőségére kéri a válasz megküldését.

Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az Alkuztól az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben az Alkusz ismét megvizsgálja az ügyfél panaszát és bejelentését új panaszként kezeli.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

Az Alkusz fogyasztónak minősülő személyek (ügyfelek) részére pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységet nem végez.

Budapest, 2025.01.10.

Silver Rock Pénzügyi Kft.