

**Golden Gate Global Zrt.**

# **Panaszkezelési szabályzat**

**Pécs, 2016. június 1.**

## Panaszkezelési szabályzat

A Magyar Nemzeti Bank elnökének 40/2013. (XII. 29.) MNB rendelete alapján.

### I. A panasz bejelentésének módjai

A Golden Gate Global Zrt. (továbbiakban: GGGL Zrt.) biztosítja, hogy az ügyfél a GGGL Zrt. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

#### Szóbeli panasz:

1. Személyesen:

Az ügyfél szóbeli panaszát személyesen a Golden Gate Global Zrt. székhelyén, a 7623 Pécs, József A u. 19.-es szám alatt teheti meg, minden munkanap 8 órától 16 óráig, csütörtöki munkanapokon 8 órától 20 óráig.

2. Telefonon:

A telefonon történő panasz bejelentését az ügyfél a +36 72 214 687-es telefonszámon teheti meg, minden munkanap 8 órától 16 óráig, csütörtöki munkanapokon 8 órától 20 óráig.

#### Írásbeli panasz

1. Írásbeli panasz tehető személyesen, vagy más által adott irat útján.

2. Postai úton a 7623 Pécs, József A u. 19. levelezési címen.

3. Telefaxon a +36 72 214 687-es telefonszámon.

4. Elektronikus levélben az *info@gggl.hu* email címen.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számít fel a GGGL Zrt. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

#### Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli –ideértve a személyesen és telefonon tett- panaszt a GGGL Zrt. azonnal kivizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a GGGL Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon történő panasz esetén a GGGL Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

Telefonon történő szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a panaszról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a GGGL Zrt. 1 évig megőrzi, és az ügyfél részére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a GGGL Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról 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 indoklással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül megküldi a GGGL Zrt.

A Jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- Ügyfél neve,
- ügyfél címe, székhelye, 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

### **Írásbeli panasz kivizsgálása**

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

### **III. A panaszt benyújtó ügyfél adatai**

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a GGGL Zrt.

A GGGL Zrt. a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszáma, ügyfélszáma, illetve pénztári azonosítója,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentum másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

- a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

A GGGL Zrt. a hatékony és átlátható panaszkezelés és nyilvántartás érdekében panaszbejelentő lapot használ, amit jelen szabályzat 1. –es számú melléklete tartalmaz.

#### **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a GGGL Zrt. tájékoztatja az ügyfelét, hogy az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172. , Telefon: +36-40-203-776, E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))
- Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, email: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), ügyfélkapun keresztül <https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu/>)
- bíróság.

#### **V. Panasz nyilvántartása**

A GGGL Zrt. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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 indoklását,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásáért felelős személy nevét,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott válasz a GGGL Zrt. a törvényi előírásnak megfelelően 3 évig őrzi meg.

#### **VI. A szabályzat hatályba lépése**

A szabályzat 2016.06.01. napjától hatályos.

A GGGL Zrt. számára kiemelkedő fontosságú ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Golden Gate Global Zrt.

## PANASZBEJELENTŐ LAP

Ügyintéző neve, elérhetősége:
Iktatószám:

**Az ügyfél adatai:**

neve:
állandó lakcíme/székhelye:
levelezési címe:
e-mail címe:
telefonszám:
A panasszal érintett ügy megjelölése, nyilvántartási-, szerződés száma, azonosítására alkalmas adat:

**A panasz rövid leírása** (lényeges körülmények összefoglalása):

.....

.....

.....

.....

.....

**A panaszos konkrét igénye:**

.....

.....

.....

.....

Csatolt dokumentumok:
-----------------------

A panasz benyújtás időpontja:
-------------------------------

*A panasz leírása megfelelő.*

....., 20.... év ..... hónap .... nap

.....  
Panasz felvevője

.....  
Panaszos/Képviselő

## PANASZBEJELENTÉS ÜGYINTÉZÉSE

Ügyintéző neve, elérhetősége:
Iktatószám:

### Az ügyfél adatai:

neve:
állandó lakcíme/székhelye:
levelezési címe:
e-mail címe:
telefonszám:
A panasszal érintett ügy megjelölése, nyilvántartási-, szerződés száma, azonosítására alkalmas adat:

### Az intézkedés leírása (lényeges körülmények összefoglalása):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Csatolt dokumentumok:
-----------------------

....., 20.... év ..... hónap .... nap

.....

Panasz ügyintézője