

START Garancia Zrt.

Panaszkezelési Szabályzat

Budapest, 2010. november 18.

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja és hatálya

A START Garancia Zrt. - továbbiakban **Start Zrt.** - Panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a Start Zrt., mint pénzügyi vállalkozás **ügyfelei számára biztosítsa**, hogy a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó **panaszát** szóban – személyesen, telefonon, vagy írásban, személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben **közölhesse**.

1.2. Értelmező rendelkezések

1.2.1. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden, a Start Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Start Zrt-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel vagy fogalmaz meg.

1.2.2. A panaszos személy

Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki Start Zrt. ügyfele.

2. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A Start Zrt. szervezetén belül a panaszok kezelése a vezérigazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálja a panaszügyintézővel foglalkozó munkatársai számára.

A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Start Zrt. minden munkatársa köteles tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

3. A panasz felvétele

3.1. A panaszbenyújtás határideje és formája

A panaszt annak tényleges felmerülésétől számított 5 (öt) munkanapon belül kell bejelenteni.

A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Start Zrt. számára:

- írásban postai úton,
- e-mailben,
- faxon,
- személyesen,
- telefonon.

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be.

A panasz minimális tartalmi követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle

- a panaszos személye,
- a panaszos elérhetősége,
- a panaszos kapcsolata a Start Zrt.-nel,
- a panasz konkrét tárgya,
- a panasz időpontja és
- a panasz helye.

A panaszosnak és vagy képviselőjének a panaszát aláírásával hitelesítenie kell.

3.2. Írásbeli panasz benyújtásának módja

Az **írásbeli panasz** személyesen vagy meghatalmazott útján

munkanapokon 9.00 és 17.00 óra között

a Start Zrt. székhelyén,

1037 Budapest, Szépvölgyi út 135. szám alatti

repcióján **adható le** vagy ugyanezen címre **postai úton elküldhető**.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. A panasz benyújtója benyújtási jogosultságát, teljes bizonyítóerejű magánokiratba foglalt meghatalmazással köteles igazolni.

A panasz bejelentésben a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. jogi személy képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

A teljes bizonyítóerejű magánokiratba foglalt meghatalmazás hiányában a panaszt a Start Zrt. nem fogadja be. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen eljárva a panasz ismételten benyújtható.

A panaszokat **e-mailben** az

info@startgarancia.hu

címre lehet beküldeni.

A panaszokat telefaxon az **1- 371-0746 fax**-számra lehet elküldeni.

3.3. Szóbeli panasz benyújtásának módja

Személyesen szóban panaszt

munkanapokon 9.00 és 17.00 óra között,

a Start Zrt. székhelyén,

1037 Budapest, Szépvölgyi út 135. szám alatti épület

recepcióján a vezérigazgató által kijelölt személynél lehet tenni.

A Start Zrt. kijelölt munkatársa a szóbeli panaszt köteles két példányban írásba foglalni, amelyet a panaszos aláírásával hitelesít.

A panasz bejelentés egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.

Telefonon keresztül a panaszt az

1-371-0745 telefonszámon

keresztül lehet bejelenteni

munkanapokon 9.00 és 17.00 óra között

panaszok bejelentésére kijelölt munkatársnál.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Start Zrt. és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzítheti. A hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

A panasz bejelentés hangrögzítéséről a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell a panasztevőt.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, és indokolt esetben térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4. A panasz kezelése

A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

Az írásbeli panaszt 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni és annak eredményéről az ügyfelet írásban tájékoztatni.

A panasz elutasítása esetén a Start Zrt. válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének és a békéltető testületnek a levelezési címét.

A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Start Zrt. illetékes munkatársa lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja.

Amennyiben ez nem lehetséges vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Start Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5. Panaszok nyilvántartása

A Start Zrt. a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően és legalább három évig megőrzi. Ezen iratokat a Start Zrt. kérésre a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének bemutatja.

A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b.) a panasz benyújtásának időpontját,
- c.) panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d.) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját.

6. Záró rendelkezések

A panaszkezelési szabályzat a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi XCVI törvény 215/B. szakaszában foglalt – panaszkezelési - követelményeknek felel meg.

A Start Zrt. jelen panaszkezelési szabályzatot székhelyén az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

A jelen szabályzat a mai nappal lép hatályba.

Budapest, 2010. november 18.

/ Dr. Csuhaj-V. Imre /
Igazgatóság elnöke