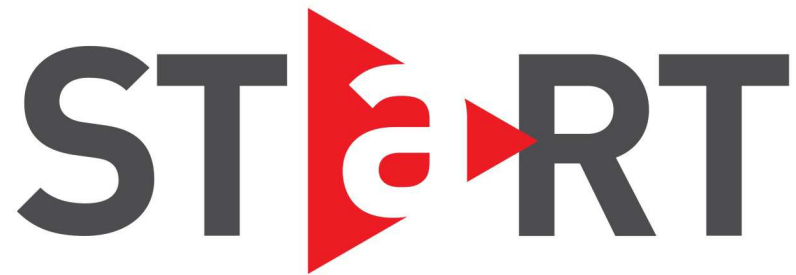


**Start Garancia Zrt.**

---



# **Panaszkezelési Szabályzat**

**Budapest, 2019. május 16.**

## 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. - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Start Zrt. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

#### 1.2.2. A panaszos személy

**Panaszos** lehet minden természetes személy, vagy jogi személy, aki, vagy amely a Start Zrt. ügyfele.

## 2. A panaszkezelésért felelős személy

A Start Zrt. szervezetén belül a panaszok kezelésért – beleértve a fogyasztóvédelmi ügyeket is - a vezérigazgató felelős.

A Start Zrt. a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személyét, illetve annak változását a Felügyeletnek 15 napon belül írásban bejelenti.

A panasz ügyintézése során biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

## 3. A panasz bejelentésének módjai

### 3.1. Szóbeli panasz:

a) személyesen munkanapokon 9.00 és 17.00 óra között a Start Zrt. székhelyén (1037 Budapest, Szépvölgyi út 135. szám) a recepción a panaszkezelésért felelős személynél lehet tenni.

b) telefonon keresztül a panasz a +36 1-371-0745 telefonszámon keresztül jelenthető be munkanapokon 9.00 és 17.00 óra között a panaszkezelésért felelős személynél.

3.2. Írásbeli panasz:

a) személyesen munkanapokon 9.00 és 17.00 óra között a Start Zrt. székhelyén (1037 Budapest, Szépvölgyi út 135. szám) a recepción adható le;

b) postai úton a 1037 Budapest, Szépvölgyi út 135. szám címre elküldhető.

c) telefaxon a 371-0746 fax-számra elküldhető,

d) elektronikus levélben az [info@startgarancia.hu](mailto:info@startgarancia.hu) címre küldhető meg.

3.3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## 4. A panasz kivizsgálása

4.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

4.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4.3. A szóbeli panasz

4.3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Start Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző 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, a Start Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

4.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Start Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A Start Zrt. - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a Start Zrt. az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

4.3.3. 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 jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.3.4. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Start Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. 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.

4.3.5. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

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

4.3.6. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Start Zrt. a 4.4.1. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

4.4. Írásbeli panasz:

4.4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Start Zrt. az ügyfélnek.

4.4.2. Az írásbeli panaszt beérkezésekor iktatni és a felelős személy részére haladéktalanul továbbítani kell.

## **5 A Start Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:**

- a) neve,
- b) szerződésszám,

- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - d) telefonszáma,
  - e) értesítés módja,
  - f) panasszal érintett termék,
  - g) panasz leírása, oka,
  - h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Start Zrt-nél nem áll rendelkezésre,
  - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
  - j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

## 6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

6.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefonos elérhetőség: +36-1-489-9700, +36-80-203-776, elektronikus elérhetőség: <http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu/>, levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76.);
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségek (levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefonszám: + 36 80 203 776);
- c) bíróság.

6.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Start Zrt. alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

6.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a 6.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Start Zrt. külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

6.4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 6.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## **7. Panaszok nyilvántartása**

7.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Start Zrt. nyilvántartást vezet, mely 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 - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

7.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni. A Start Zrt. panaszt és az arra adott választ az MNB Felügyelet kérésére a megőrzési időn belül köteles bemutatni.

## **8. Záró rendelkezések**

A panaszkezelési szabályzat a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-ában, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben foglalt – panaszkezelési - követelményeknek felel meg.

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

A jelenszabályzat a mai nappal lép hatályba, egyidejűleg a 2010. november 18-i keltezésű Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2019. május 16.

/ Dr. Csuhaj-V. Imre /  
Igazgatóság elnöke