

Zöld Consulting Kft. (Cg.: 13 09 210470 adószáma: 29030989-2-13, képviseli: Forró Attila ügyvezető) székhelye:
2100, Gödöllő, Ádám utca 23 alatti Társaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályba lépés: 2024.11.01. (névváltozás miatt, más tartalmi változás nem történt)

Felelős Forró Attila ügyvezető

Zöld Consulting Kft. (Cg. 13 09 210470; Székhely: 2100 Gödöllő, Ádám utca 23; adószám:29030989-2-13 - a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.), 435/2016.(XII.16.) Kormány rendelet, 46/2018.(XII.17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról, valamint a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlásában foglaltak figyelembevételével készített jelen panaszkezelési szabályzat alapján fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

A panaszkezelés általános alapvetései, hogy a Zöld Consulting Kft

- az ügyfelekkel együttműködésre törekszik a teljes panaszkezelési eljárás folyamán.
- ügyfélbarát módon valósítja meg a panaszbejelentések kivizsgálását, megoldását.
- a panaszkezelési eljárás során célja a vonatkozó jogszabályok szerinti adatvédelmi előírások betartása, a Hpt-ben meghatározott bank titok védelme.
- célja az ügyfél és a Zöld Consulting Kft. közötti esetlegesen felmerülő érdekellentétek megelőzése, gyors kezelése.
- a panasz kivizsgálásáért díjat nem számít fel.
- a panaszkezelési szabályzatát az egyes értékesítési felületein teszi közzé, illetve ott külön menüpontot és e-mail címet tesz elérhetővé.

Panasz és bejelentése

Panasz

A panasz a Zöld Consulting Kft. által üzemeltetett értékesítési felületeken tapasztalt tevékenységgel kapcsolatosan olyan írásbeli beadvány, ami az ügyfél érdeksérelmének megszüntetésére irányul.

Fogyasztói panasz: fogyasztó által benyújtott beadvány, amely szerint valamely eladó vagy szolgáltató a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló jogszabályokat megsértette.

A Zöld Consulting Kft. panaszként kezel minden olyan beadványt, amelyben a panaszos a Zöld Consulting Kft., vagy alkalmazottja a Hpt., a Ptk. XLI. Fejezet szerinti közvetítői szerződés hatálya alá tartozó jogviszonnyal összefüggésben levő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintően kifogásolja.

Panasznak nem minősülő bejelentések

Nem minősül panasznak:

- ha a beadvány tájékoztatást, szakértői véleményt igényel, vagy az üzletmenet körébe tartozó bejelentést tesz,
- méltányossági kérelem esetében

A panasznak nem minősülő ügyek esetében a Zöld Consulting Kft. erről a bejelentőt megfelelően tájékoztatja és az eljárást lezárja.

Bejelentő, panaszos, ügyfél, képviselő, fogyasztó

Bejelentő: Az a természetes vagy jogi személyt aki panasszal vagy panasznak nem minősülő bejelentéssel fordul a Zöld Consulting Kft-hez.

Panaszos, ügyfél

Ügyfél az a szerződő, aki a Zöld Consulting Kft közreműködésével a bankok felé szerződést kötött, a Zöld Consulting Kft. közreműködésével hitelintézet számára szerződéses ajánlatot tett, szerződést kötött.

Panaszos az a bejelentő, aki a Zöld Consulting Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül.

A panasz, az ügyfél és a Zöld Consulting Kft. között a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Panaszos az a személy is, aki a Zöld Consulting Kft-vel történő szerződéses ügyleten túl a szolgáltatáshoz kapcsolódó tevékenység tekintetében tesz panaszt.

Fogyasztónak minősülő panaszos, ügyfél

Fogyasztó: az önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

Képviselő

A panaszos képviselőjén keresztül is eljárhat, akinek a jogosultságát a szerződéses kapcsolat, ügymenet során folyamatosan ellenőrizzük. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja. A meghatalmazásnak, amennyiben nem közokirat, legalább az alábbiakat tartalmaznia kell:

- meghatalmazó és meghatalmazott természetes személyazonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét, idejét,
- a keltezést (kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását,

Panasz bejelentésének módjai

Az ügyfelek a Zöld Consulting Kft. által alkalmazott vagy megbízott közvetítők, termékek kapcsán panaszát írásban postai úton, elektronikus levélben közölheti.

a) szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig, a torlódás elkerülése érdekében előzetes telefonos egyeztetés alapján

b) telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és hétfőnként 8 órától 20 óráig,

c) írásbeli panaszt elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

Cím: 2100, Gödöllő Ádám utca 23

Elektronikusan: a Zöld Consulting Kft. által üzemeltetett weboldalak panasz menüpontjában

Telefonos panasz és időpont egyeztetés elérhetősége: 0614451677

Telefax: 0614451650

A Zöld Consulting Kft. a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;

- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Az MNB honlapján közzétett

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-panaszszolgaltatonak-2>

Fogyasztói panasz szolgáltatónak elnevezésű formanyomtatványon érkezett panaszt is elfogadja a Zöld Consulting Kft.

Hiánypótlás

A panasz kivizsgálásához további hiánypótlásra van szükség, azt a Zöld Consulting Kft. beszerzi az ügyfél megkeresésével haladéktalanul. A hiánypótlásról úgy kell intézkedni a válaszadási határidőt ne veszélyeztesse.

A Zöld Consulting Kft. a hiánypótlás, vagy a panaszkezelési eljárás során az alábbi adatokat kérheti be a panaszostól:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a panaszos a panaszában feltüntetett elérhetőségén nem érhető el, vagy a hiánypótlási felhívást határidőn belül nem teljesíti, vagy arra nem válaszol, vagy a panasz elbírálásához nem szolgáltat kellő adatot, úgy a Zöld Consulting Kft. a panaszbeadványt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el.

A panasz kivizsgálása

A Zöld Consulting Kft. a Hpt. szerinti pénzügyközvetítő (többesügynök) és jelzáloghitel közvetítő (többesügynök), illetve a Ptk. szerinti közvetítő, teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, mint panaszosnak a szolgáltató szerződéses kötetét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződési jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását, azaz a konkrét panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki és bírálja el.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további, így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos, információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Zöld Consulting Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül megküldi az ügyfélnek. A Zöld Consulting Kft. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

Írásbeli panasz lebonyolítása

Az ügyfeleknek lehetőségük van a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján megtalálható nyomtatvány használatára. A Zöld Consulting Kft. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

A Zöld Consulting Kft. a panasz beérkezését követően megvizsgálja, hogy minden információ rendelkezésre áll-e a vizsgálathoz. Hiánypótlás esetén erről a panaszt, a szükséges adatok és okiratok megadásával, a gyorsabb ügyintézés érdekében e-mailen haladéktalanul tájékoztatja.

A hiánypótlás áttekintését követően a Zöld Consulting Kft. megállapítja a panaszbejelentés alapjául szolgáló tényállást.

Ha az ügyfélpanasz a Zöld Consulting Kft. valamely szerződött Partnerével, illetőleg egy Partner termékével kapcsolatos, úgy a panaszügyintézés során a Zöld Consulting Kft. megkeresi az érintett Partnert a panasz szakszerű kivizsgálása, megoldására, melyet az eljárás során figyelembe vesz.

Ha a panaszbejelentéshez kárigény is kapcsolódik, akkor a panaszkezelési eljárás a bejelentett igény jogalapjára és összegszerűségére is kiterjed.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

A Zöld Consulting Kft. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panaszra adott válaszban ki kell térni

- a kivizsgálásának eredményére,
- a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre,
- illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokaira,
- valamint a válasz tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

A panaszra készített válasznak ki kell térnie az adott panaszbejelentésben foglalt minden érdemi felvetésre az alábbiak szerint:

- a panaszos azonosító adatait,
- a panaszkezelési eljárás során megállapított tényállást a panasz leírásának, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a Zöld Consulting Kft.-nek a panaszigényre vonatkozó indokolt álláspontját és döntését,
- a döntés alapjául szolgáló jogszabályt, vagy szabályzat rendelkezését,
- szükség szerint a döntés alapján végrehajtandó intézkedéseket és azok teljesítési határidejét, felelősét, - a panasz elutasítása esetén annak részletes indokát, s a jogorvoslati lehetőségeket

Ha a Zöld Consulting Kft. a panasznak helyt ad, akkor a panaszosnak adott válaszban foglaltaknak megfelelően megteszi a szükséges intézkedéseket.

A panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott választ minden esetben a Panaszos által megadott címre ajánlott tértivevényes postai kézbesítés útján történik.

Ha egy panaszos a részére adott tájékoztatást követően tesz azonos tényalapra hivatkozással azonos tárgyú panaszt és újabb körülmény nem merül fel, a Zöld Consulting Kft. tájékoztatja a panaszt, erről a körülményről és a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja, és egyúttal felkéri az ügyfelet, hogy tekintse az ismételt panaszára adott szolgáltatói választ végleges döntésnek.

Amennyiben a panaszos további panaszt terjeszt elő, azon panaszra is a Zöld Consulting Kft. a jelen szabályzat szerinti eljárást folytatja le, és válaszolja meg a panaszt.

Telefonos vagy szóbeli panasz lebonyolítása

Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Erre alternatív telefonszámokra átirányítást állít be.

A szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató 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.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról 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.

Jogorvoslat

A Zöld Consulting Kft. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Zöld Consulting Kft. a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panasz mely részével hova fordulhat.

A Zöld Consulting Kft. szolgáltatóhoz benyújtható panasz formanyomtatványt a panaszos a

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

elérési úton a

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak> „Fogyasztói panasz szolgáltatónak”

MNB honlapról közvetlenül letöltheti, illetve egyéb formában is beadhatja.

A Zöld Consulting Kft. azonban az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és kivizsgálja.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Zöld Consulting Kft. válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, illetve a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét.

A Zöld Consulting Kft. a tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg, s olyan módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet alapján:

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően);

c) bíróság.

A felek a hitelközvetítésből redő vitás kérdéseiket mindenekelőtt peren kívüli egyeztetéssel kísérik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén jogviták eldöntésére a vonatkozó a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (1) bekezdése alapján az alábbi bíróság illetékes:

26. § (1) A vállalkozás által fogyasztóval szemben, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránt indított perre - törvény, az Európai Unió kötelező jogi aktusa, illetve nemzetközi egyezmény eltérő rendelkezése hiányában - az alperes belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes. Belföldi lakóhely hiányában e kizárólagos illetékesség az alperes belföldi tartózkodási helyéhez igazodik; ha az alperes tartózkodási helye ismeretlen vagy külföldön van, az utolsó belföldi lakóhely az irányadó. Ha az utolsó belföldi lakóhely nem állapítható meg, az illetékességet az általános szabályok szerint kell megállapítani. Alperesi pertársaság esetén a per a fogyasztónak minősülő alperesek bármelyikére illetékes bíróság előtt valamennyi alperes ellen megindítható.

Panaszkezeléshez kapcsolódó információ adási kötelezettség

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

- Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP, Postafiók 777. Központi telefon: +36 80 / 203 776 Ügyfélkapcsolati Információs Központ e-mail címe: ugyfelszolgalat@mbn.hu. A bejelentés nyomtatványát letöltheti az MNB honlapjáról <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>, kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központba 1534 Budapest, BKKP, Postafiók 777. levelezési címre, benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központba cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)
- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest, 15 BKKP Pf. 172, telefon: +36 1 / 489 9700, +36 80 / 203 776, e-mail: felugyelet@mbn.hu/pbt A bejelentés nyomtatványát letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról www.penzugyibekeltetotestulet.hu, kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172. levelezési címre, benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központba cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)

Jegyzőkönyv

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felevevő személy és az ügyfél aláírása

A Zöld Consulting Kft. a jegyzőkönyvet tértivevényes postai kézbesítés útján küldi meg.

A panasz nyilvántartása

A Zöld Consulting Kft. a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza

- 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 indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának- elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés-dátumát.

A Zöld Consulting Kft. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyeletnek kérésére bemutatja.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Zöld Consulting Kft, valamint alkalmazottai és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Zöld Consulting Kft. és az ügyfél eltérő nyelven állapodtak meg.

A Zöld Consulting Kft. a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja
- megvizsgálja, hogy a
- pontban rögzített tények és események hatással lehetneke más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményez a feltárt,
- pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

Adatvédelem

A Zöld Consulting Kft. a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

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

- neve, lakcíme, székhelye, levelezési címe
- szerződésszám, ügyfélszám
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Panaszfelelős

A Zöld Consulting Kft. panaszfelelőst jelölt ki Forró Attila személyében, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása. Forró Attila Zöld Consulting Kft. Ügyvezető igazgató Postai cím: 2100, Gödöllő Ádám utca 23 Telefon: 0614451677 vagy 06303426308 Email cím: forro.attila@salestechnologypartner.hu

Gödöllő, 2024.11.01.