

EMAG MAGYARORSZÁG Kft.

pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó panaszkezelési szabályzata

A közvetítő, azaz a többes ügynök adatai,

NÉV: eMAG Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: „Szolgáltató”)

RÖVIDÍTETT NÉV: eMAG Magyarország Kft.

CÉGJEGYZÉKSZÁM: 01-09-727285

ADÓSZÁM: 13282156-2-44

TELEFONSZÁM: +36-1885-5501

EMAIL CÍM: info@emag.hu

Jelen szabályzat a Szolgáltató alábbi jogszabályoknak történő megfelelését szolgálja:

2013. évi CCXXXVII. törvény

435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet

66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet

16/2021. (XI. 25.) MNB ajánlás

Jelen szabályzat szerint panasznak minősül a szolgáltató szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, létrejöttével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

a) személyesen: Az eMAG szaküzletében (ETELE Pláza, 1119 Budapest, Hadak útja 1.), amelynek elérhetősége és nyitva tartása a <https://www.emag.hu/info/emag-showroom> linken elérhető.

b) telefonon: +36-1-885-5501

Hívásfogadási idő:

Hétfőn-Péntek 8:00 - 16:30

közötti időtartamokban.

2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján az eMAG szaküzletében (ETELE Pláza, 1119 Budapest, Hadak útja 1.).

b) postai úton: az eMAG Magyarország Kft. részére címzett levélben a 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 34. címre

d) elektronikus levélben: info@emag.hu

e) elektronikus kapcsolatfelvételi űrlap: www.emag.hu/contact-form

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

II. A panasz kivizsgálása

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

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

3. Szóbeli panasz:

3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati 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 szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

3.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

3.4. 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.

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

3.6. 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.

3.7. 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, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,

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.

3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

3.9 A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4. Írásbeli panasz:

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

4.2. A szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz benyújtásával megegyező, írásbeli kommunikációs csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

4.3 A szolgáltató - amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet - a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

4.4 Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

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

a) neve,

b) szerződésszám, ügyfélszám, ,

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

d) telefonszáma,

e) értesítés módja,

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

g) panasz leírása, oka,

h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, mely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre.

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

IV. 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):

PBT székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

telefonszáma: 06-80-203-776

E-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

b) Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina körút 55. Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefon:+ 36 80 203 776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

c) bíróság.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.

3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató 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.

2. A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. Alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató

- a panaszokat, azok témája szerint csoportosíthassa
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket azonosíthassa és feltárhassa
- megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat

3. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

Budapest, 2024. május 23.

1. számú melléklet

Panaszbejelentő lap a eMAG Magyarország Kft. ügyfelei számára

Panasz felvételének (beérkezés) dátuma:

A panasz felvételének módja: (a megfelelő aláhúzendő)

Személyesen szóban Képviselő útján szóban Személyesen telefonon

Ügyintéző neve, elérhetősége:

A panaszos neve:

A panaszos levelezési címe:

A panaszos -választása szerint- megadott e-mail cím:

A panaszos -választása szerint- megadott telefonos elérhetőség:

A panaszos ügyfél azonosító száma: *(kötvényszám, vagy rendszám pl.)*

Képviselő neve: *(Abban az esetben töltendő ki, ha a képviselet igazolása aggályos)*

Képviselő levelezési címe: *(Abban az esetben töltendő ki, ha a képviselet igazolása aggályos)*

A panasszal érintett ügy megjelölése, nyilvántartási száma, azonosítására alkalmas adat:

A panasz rövid leírása (lényeges körülmények összefoglalása):

A panasszal érintett szolgáltató neve és címe:

A panaszos konkrét igénye:

Csatolt dokumentumok:

A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja:

A panasz felvevője:

20.... év hónap nap

Panasz felvevője

Panaszos/Képviselő

2. számú melléklet

Meghatalmazás

Alulírott

meghatalmazó neve

meghatalmazó születési helye, ideje:

meghatalmazó lakcíme vagy levelezési címe

ezúton meghatalmazom

meghatalmazott neve:

meghatalmazott születési helye, ideje:

meghatalmazott lakcíme:

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárjon köztem és a eMAG Magyarország Kft.) között kialakult fogyasztói jogvita rendezése érdekében.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt,, 202..... év hó
napján

.....

Meghatalmazó aláírása

.....

Meghatalmazott aláírása

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Anyja neve:

Anyja neve:

Aláírás:

Aláírás: