

Takarék Business Assistant

Panaszkezelési Tájékoztató

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk legfőbb célja, hogy ügyfeleink elégedetten használják a Takarék Business Assistant (továbbiakban: TBA) rendszer által nyújtott szolgáltatásokat. Minden igyekezetünk ellenére azonban előfordulhat, hogy szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevételeik vagy panaszuk keletkeznek. Az alábbi tájékoztatóval abban szeretnénk útmutatást adni, hogy véleményét vagy panaszát hogyan tudja egyszerűen és eredményesen eljuttatni ügyfélszolgálatunkhoz.

Minden, az alábbiakban feltüntetett csatornán beérkezett bejelentést a nyilvántartó rendszerünkben rögzítünk, azokat haladéktalanul kivizsgáljuk, és az eredményről tájékoztatást adunk ügyfeleinknek. Az észrevételeket szolgáltatásunk folyamatos javítása érdekében rendszeresen elemezzük, és ezek eredményeit felhasználjuk azok továbbfejlesztéséhez.

Fogalmak jegyzéke

Panasznak tekinthetők:

- Minden olyan esemény, amelynél felmerül, hogy Társaságunk nem tett eleget szerződéses vagy jogszabályi kötelezettségének.
- A szolgáltatásainkkal kapcsolatban megállapított hibák.

Nem minősülnek panasznak:

- Az információkérések termékünkkel vagy szolgáltatásainkkal kapcsolatban.
- A pótlási, igazolási és egyéb kérelmek.

Ügyfél: Az a szolgáltatást igénybe vevő vállalkozás, amely TBA szolgáltatást vesz igénybe, és amely a TBA szoftverben érvényes regisztrációval rendelkezik.

Bejelentő: az a Felhasználó, aki a Szolgáltatónál a panasz bejelentése során eljár.

Bejelentési módok

1. Szóbeli panaszok

Társaságunk az ügyfeleink szóbeli panaszát az alábbi telefonos ügyfélszolgálaton fogadja:

Ügyfélszolgálati telefonszám: **06-21-2424822**

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége: **munkanapokon 8 és 17 óra között.**

2. Írásos panaszok

- Ügyfeleink bejelentéseit elektronikus úton az alábbi e-mail címen fogadjuk:

panasz@tba.hu

- Postai úton küldött bejelentéseket az alábbi címen fogadjuk:

Panaszkezelés

iSAFE Informatikai Zrt.

1138 Budapest, Tomori u. 34. II. épület 3. emelet

Írásos panaszát formanyomtatványunk kitöltésével is benyújthatja, amelyet **az 1. számú mellékletben talál meg.**

Meghatalmazott útján történő bejelentésnél kérjük, töltsön ki és csatoljon meghatalmazást, amelyet **a 2. számú mellékletben érhet el.**

Pótlólagos adatbekérés

A bejelentések feldolgozása során előfordulhat, hogy a bejelentés az eredményes kivizsgálásához nem tartalmaz elegendő információt. Ügyfélszolgálatunk ebben az esetben felveszi a Bejelentővel a kapcsolatot, amely során az alábbi információkat kérheti:

- A Bejelentő neve;
- A Bejelentő lakcíme;
- A Bejelentő telefonszáma;
- A Bejelentő email címe;
- Az Ügyfél neve;
- Az Ügyfél székhelye, levelezési címe;
- A panasszal érintett szolgáltatás;
- A panasz részletes leírása;
- A Bejelentő igénye;
- A panasz alátámasztásához szükséges, a Bejelentő birtokában lévő dokumentum másolata, mely nem áll rendelkezésre Társaságunknál;
- A meghatalmazott útján benyújtott panasz esetén egy érvényes meghatalmazás;
- A panasz kivizsgálásához vagy megválaszolásához szükséges bármilyen egyéb adat vagy információ.

Panaszokról vezetett nyilvántartás

A panaszokról, valamint az azok rendezésével kapcsolatos intézkedésekről Társaságunk elektronikus nyilvántartást vezet, amely az alábbi információkat tartalmazza:

- a Bejelentő adatait,
- a panasz leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat, esetleges szakvéleményeket,
- a panaszban megjelölt igényről való döntést, 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 panasz megválaszolásának időpontját és módját,

- szükség esetén a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

Adatkezelés

A telefonos panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket Társaságunk rögzíti, amelyről a hívó felet a beszélgetés elején tájékoztatjuk.

A beszélgetésről készült hangfelvételt 5 évig őrizzük meg, ezen időszakon túl a beszélgetés leiratát nem áll módunkban kiadni, és a beszélgetés visszahallgatását sem tudjuk biztosítani.

A Bejelentő adatait Társaságunk az Európai Parlament es a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, vagy GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Bejelentő számára az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- **Békéltető testület.** A szolgáltatások minőségével, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Bejelentő eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél, amely eljárás kezdeményezésének a lehetőségéről a panasz elutasítását tartalmazó levélben köteles a Szolgáltató azon Ügyfelet tájékoztatni, aki a Békéltető Testületre vonatkozó törvényi szabályok szerint a Békéltető Testület előtt eljárásban fogyasztónak minősül.
- **Bírósági eljárás.** Bejelentő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Társaságunk TBA rendszerre vonatkozó Panaszkezelési szabályzatát **a 3. számú mellékletben ismerheti meg.**

1. számú melléklet

**TAKARÉK BUSINESS ASSISTANT
PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY**

ISAFE ZRT.

1138 BUDAPEST, TOMORI U. 34. II. ÉPÜLET 3. EMELET



KÉRJÜK, HOGY A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYT A PANASZ@TBA.HU E-MAIL CÍMRE KÜLDJE EL

**AMENNYIBEN SEGÍTSÉGRE VAN SZÜKSÉGE, ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNKAT A
[06-21-24-24-822](tel:06-21-24-24-822) -ES TELEFONSZÁMON ÉRHETI EL MUNKANAPOKON **8 ÉS 17 ÓRA KÖZÖTT.****

**A PANASZBEJELENTŐ E-MAIL ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNKHOZ TÖRTÉNŐ BEÉRKEZÉSÉT ÉS FELDOLGOZÁSÁT
KÖVETŐEN VISSZAIGAZOLÓ E-MAILT KÜLDÜNK A VÁLLALKOZÁST REGISZTRÁLÓ FELHASZNÁLÓ,
VALAMINT
A BEJELENTŐ [E-MAIL CÍMÉRE.](#)**

Bejelentő adatai	
Bejelentő neve	
Bejelentő lakcíme	
Bejelentő telefonszáma	
Bejelentő e-mail címe	
TBA-ban regisztrált vállalkozás / egyéni vállalkozó neve	
TBA-ban regisztrált vállalkozás / egyéni vállalkozó székhelye	

Jelölje meg a panasz okát			
Szolgáltatással kapcsolatos panasz		TBA alkalmazással kapcsolatos panasz	
Szerződéskötéssel kapcsolatos panasz		A TBA-ba történő bejelentkezés nem működik	
Téves / hiányos tájékoztatást kapott		A TBA valamelyik szolgáltatása / funkciója nem működik	
Az ügyintézés körülményeivel kapcsolatos panasz		A TBA használat közben lelassul / lefagy	
Késedelmesen / hibásan nyújtott szolgáltatás		A TBA nem érhető el	
Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották		A TBA-ban megjelenített adatok hibásak	
Elszámolt díjjal / költséggel kapcsolatos panasz		Egyéb hiba	
Kártérítéssel kapcsolatos panasz			
Szerződés megszüntetéssel kapcsolatos panasz			
Egyéb panasz			
A <u>szolgáltatással kapcsolatos</u> panasz részletes leírása. A hatékony kivizsgálás érdekében térjen ki az alábbi adatokra: <ul style="list-style-type: none"> - A kifogásolt szolgáltatás időpontja - A panasszal érintett szolgáltatás leírása - A kifogásolt szolgáltatás hatása 		A <u>TBA működésével kapcsolatos</u> panasz részletes leírása. A hatékony kivizsgálás érdekében térjen ki az alábbi adatokra: <ul style="list-style-type: none"> - A hiba időpontja / észlelése - A hibás működés leírása - A hiba hatása 	

	
---	---

A panasz alátámasztásához csatolt dokumentumok felsorolása:

Kelt: _____

Név: _____

Aláírás: _____

2. számú melléklet

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Név: _____

(Születéskori név): _____

Születési hely és idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím: _____

Személyazonosító igazolvány száma: _____

MEGHATALMAZOM

Név: _____

(Születéskori név): _____

Születési hely és idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím: _____

Személyazonosító igazolvány száma: _____

(a továbbiakban: Meghatalmazott)

hogy helyettem és nevemben eljárjon, és engem kötelező jognyilatkozatot tegyen az iSafe Zrt-nél (1138, Budapest, Tomori u. 34. II. épület 3. emelet – a továbbiakban: Szolgáltató), írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő a(z) _____ ügyben.

A jelen meghatalmazás kiterjed arra is, hogy Meghatalmazott helyettem és nevemben aláírja a panaszbejelentést, benyújtson bizonyítékokat, teljesítsen hiánypótlást, illetve nyilatkozatot tegyen a panasz-eljárásban.

Jelen meghatalmazás kiterjed az üzleti titoknak minősülő adatoknak a meghatalmazott részére történő átadására is, amelyre az iSafe Zrt-t kifejezetten kérem és felhatalmazom.

Meghatalmazó aláírása

Meghatalmazott aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. _____
aláírás

Név:

Lakcím:

2. _____
aláírás

Név:

Lakcím:

3. számú melléklet

**Az iSAFE Zrt.
Panaszkezelési Szabályzata
a Takarék Business Assistant
rendszerre vonatkozóan**

Az iSAFE Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1138 Budapest, Tomori u. 34, 2. ép. 3. emelet, Cg.01-10-046396, a továbbiakban: Szolgáltató) legfőbb célja, hogy magas színvonalú kiszolgálást nyújtva ügyfeleink elégedetten használják a TakaréK Business Assistant (a továbbiakban: TBA) rendszer által nyújtott szolgáltatásokat. Minden igyekezetünk ellenére azonban előfordulhat, hogy termékünkkel vagy szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevételeik vagy panaszaiak keletkeznek. Az alábbiakban ismertetjük Önnel Panaszkezelési Szabályzatunkat.

1. Fogalmak jegyzéke

Panasz: a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a Szolgáltató szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását.

Nem minősül panasznak: az az eset, amikor a Felhasználó kérelmet terjeszt elő, vagy általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, továbbá, ha az Ügyfél kérése személyes adatainak a Szolgáltató általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol.

Ügyfél: Az a szolgáltatást igénybe vevő vállalkozás, amely TBA szolgáltatást vesz igénybe, és amely a TBA szoftverben érvényes regisztrációval rendelkezik.

Felhasználó: A TBA rendszerben regisztrált természetes személyt jelenti, aki a teljes szolgáltatási kört, vagy annak egy részét az Ügyfél képviselőjében, az Ügyfél javára igénybe veszi.

Bejelentő: az a Felhasználó, aki a Szolgáltatónál a panasz bejelentése során eljár.

2. A Panaszkezelés menete

2.1. A panasztétel lehetséges módjai

Ügyfeleink által igénybe vehető panaszbejelentési módok:

a) Szóbeli panasz: telefonon munkanapokon **8 és 17 óra** között a **06-21-2424822** telefonszámon elérhető ügyfélszolgálatunknál.

b) Írásbeli panasz:

- elektronikus levélben a panasz@tba.hu e-mail címen

- postai úton a **Panaszkezelés - iSAFE Informatikai Zrt. 1138 Budapest, Tomori u. 34. II. épület 3. emelet** címre küldött levél útján.

A panasz bejelentéssel kapcsolatosan meghatalmazott is eljárhat. A meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott közokirat, teljes bizonyító erejű magánokirat, továbbá ügyvédi meghatalmazás formájában kell kiállítani.

A meghatalmazás mintája elérhető a weboldalunkon található panaszkezelési tájékoztató alatt.

3. A panaszok rögzítése, kivizsgálása, válaszadás, nyilvántartás

3.1. A panasz kivizsgálásának folyamata

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Szolgáltatónál rendelkezésre álló és a Bejelentő által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik.

A Szolgáltató a panaszkezelés során a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének általános kereteit szem előtt tartva úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

3.2. Telefonos panaszkezelés

Ügyfélszolgálatunk telefonos panaszok esetén a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a Bejelentő figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A hangfelvételt a készítéstől számított öt évig őrizzük meg, ezen időtartamon belül a Bejelentő és/vagy az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá kérésére ingyenesen, 25 napon belül rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvétel másolatát vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az öt éves megőrzési időszakon túl leiratot nem tudunk kiadni ügyfeleink részére, továbbá a beszélgetés visszahallgatását sem tudjuk biztosítani.

A panaszról a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs a beszélgetés során panaszbejelentő lapot vesz fel, amelynek tartalma az alábbi adatokat rögzíti:

- A panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
- A panaszhoz kapcsolódó feladatlapszám;
- A panaszbejelentő lap felvételének helye, ideje;
- A Bejelentő neve;
- A Bejelentő lakcíme;
- A Bejelentő telefonszáma;
- A Bejelentő email címe;
- Az Ügyfél neve;
- Az Ügyfél székhelye;
- A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

- A Bejelentő panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerülhessen;
- A Bejelentő által bemutatni kívánt iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke.

3.3. Írásos panaszkezelés

A Szolgáltató az e-mailben vagy postai úton érkezett panaszokat nyilvántartásába veszi.

Amennyiben a panasz tartalmából nem állapítható meg a bejelentéssel érintett Ügyfél, vagy a Szolgáltató a bejelentést nem tudja kivizsgálni, mert a panasz tartalma nem egyértelmű, megkísérli az Ügyféllel felvenni a kapcsolatot a hiányosságok pótlása céljából.

Ügyfélszolgálatunk ebben az esetben az alábbi információkat kérheti:

- A Bejelentő neve;
- A Bejelentő lakcíme;
- A Bejelentő telefonszáma;
- A Bejelentő email címe;
- Az Ügyfél neve;
- Az Ügyfél székhelye, levelezési címe;
- A panasszal érintett szolgáltatás;
- A panasz részletes leírása;
- A Bejelentő igénye;
- A panasz alátámasztásához szükséges, a Bejelentő birtokában lévő dokumentum másolata, mely nem áll rendelkezésre Társaságunknál;
- A meghatalmazott útján benyújtott panasz esetén egy érvényes meghatalmazás;
- A panasz kivizsgálásához vagy megválaszolásához szükséges bármilyen egyéb adat vagy információ.

3.4. A panaszok kivizsgálása

A Szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, ha jogszabály rövidebb határidőt nem ír elő, a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a Bejelentőnek és az Ügyfélnek. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, akkor a Szolgáltató tájékoztatja a Bejelentőt a késedelem okáról és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat várható befejezésének időpontját.

A Szolgáltató a panaszra adott írásbeli válaszában közérthetően és részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

3.5. Panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás

A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg. A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Bejelentő adatait,
- az Ügyfél adatait,

- a panasz leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat, esetleges szakvéleményeket,
- a panaszban megjelölt igényről való döntést, 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,
- szükség esetén a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

3.6. Tájékoztató jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet.

Amennyiben a Panasz elutasításra került vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, úgy az Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Békéltető testület.** A szolgáltatások minőségével, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Bejelentő eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél, amely eljárás kezdeményezésének a lehetőségéről a panasz elutasítását tartalmazó levélben köteles a Szolgáltató azon Ügyfelet tájékoztatni, aki a Békéltető Testületre vonatkozó törvényi szabályok szerint a Békéltető Testület előtt eljárásban fogyasztónak minősül.
- Bírósági eljárás.** Bejelentő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

4. Záró rendelkezések

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Szolgáltató a székhelyén és a szolgáltatás honlapján (www.tba.hu) is elérhetővé teszi.

Jelen szabályzat a Vezérigazgató általi aláírástól hatályos.