

# STATOSFERA

## **NYILVÁNOS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

STATOSFERA Kft.

Budapest, 2023.05.15.  
Zádor Balázs, ügyvezető

Hatályba lépés:  
2019.01.08.

A STATOSFERA Bankszámlainformációs Kft. (a továbbiakban: Társaság) egyik fő célkitűzése Felhasználóink magas szintű kiszolgálása.

Jelen panaszkezelési szabályzatban tájékoztatjuk Felhasználóinkat, hogy Társaságunk szolgáltatásaival magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogásaikat (továbbiakban: panasz) milyen módon és formában nyújthatják be. Célunk, hogy az esetlegesen felmerült panaszok a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban eljussanak hozzánk, hozzájárulva ezzel a gyors és hatékony megoldáshoz. Panaszkezelési eljárásunk során a benyújtott panaszra a lehető leghamarabb igyekszünk válaszolni és Felhasználóink megalégedésére rendezni a felmerült problémát.

Tájékoztatjuk Önöket, hogy Felhasználóink olyan beadványa, amelyben Társaságunktól kizárólag általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt vagy állásfoglalást igényelnek, esetleg méltányossági kérelemmel fordulnak hozzánk, nem minősülnek panaszoknak.

## **1. Felhasználókra vonatkozó panaszkezelési szabályok**

Jelen szabályzat alatt Felhasználónak tekintendő az a természetes személy aki a Társaság által üzemeltetett RECASH mobilalkalmazást a megfelelő alkalmazásboltból letölti és használja.

### **A panasz bejelentésének módjai**

#### **Szóbeli panasz**

A Felhasználó panaszt tehet szóban az alábbi elérhetőségeken:

Telefon: +36-30-2412426

#### **Írásbeli panasz**

A Felhasználó panaszt tehet írásban az alábbi elérhetőségeken:

Email: [support@recash.app](mailto:support@recash.app)

Postai út: STATOSFERA Kft., 3530 Miskolc, Hunyadi u.56.

### **A panasz kivizsgálása**

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A bejelentett panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnali intézkedéssel orvosolja. A Társaság a panaszról Panaszfelvételi jegyzőkönyvet vesz fel, mely tartalmazza a panasz azonosítására szolgáló összes fontos adatot, azaz:

a) Ügyfél neve;

- b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása személyesen közölt panasz esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges ;
- g) a jegyzőkönyv felvételének ideje.

A panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság a Felhasználónak megküldi.

A jegyzőkönyv alapján a Társaság a továbbiakban jelen Szabályzat írásbeli panaszra vonatkozó szabályai szerint jár el.

Telefonon közölt panasz esetén, amennyiben annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság közli a Felhasználóval a panasz azonosítására szolgáló adatokat és a panaszról – a fentiekben részletezett jegyzőkönyvi tartalommal - jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy példányát a panaszra adott válaszával egyidejűleg a Felhasználó részére megküldi.

Emailben érkező panasz esetén a Társaság a felhasználó által írt emailt, illetve az ehhez kapcsolatos teljes levelezést tekinti a panaszt jegyzőkönyvének. Arra törekszünk, hogy a fenti listából minden olyan adatot – azonban ezek közül csak az elengedhetetlenül szükségesnek tekintett adatokat – beszerezzük, amely a panasz rendezéséhez szükségesek.

A Társaság a Felhasználó panaszát haladéktalanul kivizsgálja - az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével - a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményét, a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolás mellett

- a szóbeli vagy postai úton érkező panasz esetében a kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél által megadott címre;
- emailben küldött írásbeli panasz esetében pedig - lehetőség szerint 48 órán belül - emailben küldi meg azt.

A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

A Felhasználó, amennyiben a Társaságnak benyújtott panasz kivizsgálásának eredményével nem ért egyet, illetve a panaszára a kivizsgálásra előírt törvényi válaszadási határidőn belül nem kap választ jogosult egyéb jogorvoslati fórumok igénybevételére. Panaszát, illetve jogorvoslati igényét – annak tárgya, illetve az itt felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi szervekhez nyújthatja be:

- Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172; telefon: 06-80-203- 776

- Magyar Nemzeti Bank (postán: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., személyesen az MNB ügyfélszolgálatán: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.)

- vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat amennyiben panasa a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos.

A Társaság a Felhasználót tájékoztatja válaszában arról, hogy álláspontja szerint a panasz mire irányult és ennek alapján a Felhasználó a panaszban foglaltak mely részével melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat. A Társaság az esetleges elutasító válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy az ügyfél kérheti ezen formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatás tartalmazza a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó ügyfél igény előterjesztésére szolgáló Társasági telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

A Társaság az ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfelek számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

### **A panaszok nyilvántartása**

A Társaság a panasz fentiekben rögzített jegyzőkönyvét, és az arra adott választ öt évig őrzi meg. A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 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 válasz e-mail dátumát.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.