



Pénzügyi panaszkezelési szabályzat

Digitáltech Europe Kereskedelmi Kft.

Székhely: 2040 Budaörs, Vasút utca 15.

Adószám: 24067517-2-13

Közzétéve: 2025. december 12.

Szeretnénk megköszönni, hogy ügyfelünként megtisztelt minket bizalmával. Fontosnak tartjuk, hogy szolgáltatásainkat ügyfeleink meglegedésére fejlesszük, hosszú távú együttműködésben reménykedve. Együttműködésünk fontos pontját jelentik számunkra az Ön észrevételei, kifogásai, panaszai, hiszen ezek segítségével tovább tudjuk javítani szolgáltatásaink minőségét. Panaszkezelési szabályzatunk segít Önnek eligazodni a lehetőségek között, amennyiben minden igyekezetünk ellenére szolgáltatásainkkal kapcsolatosan panaszt kíván tenni.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek jogait a panaszkezelés teljes folyamata során, tanúsítva a DIGITÁLTECH EUROPE Kereskedelmi Kft. (székhely: 2040 Budaörs, Vasút u. 15.; cg: 13-09-158156 továbbiakban: Szolgáltató/ELVO.HU) ügyfelek iránti elkötelezettségét. A ELVO.HU panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a jóhiszeműség és a tisztesség, illetve az adott helyzetben a jogszabályok és a mindenkor felügyeleti hatóság ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás alapján jár el.

A Szolgáltató a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §, a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet illetve a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. számú ajánlása figyelembevételével az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A panasz fogalma

A panasz fogalmának meghatározására a Szolgáltató a 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletben foglaltakat veszi alapul, mely szerint a panasz:

„A Szolgáltató teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szolgáltató - szerződéskötés létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltató 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 kifogását (a továbbiakban: panasz)”

Ezt a meghatározást a Szolgáltató az alábbi módon alkalmazza:

- Panasz az a kifogást tartalmazó bejelentés, mely Szolgáltató, tevékenységét vagy mulasztását (terméket, szolgáltatását, eljárását, tájékoztatását, szerződését vagy egyéb tevékenységét) és magatartását érinti;
- Panaszként kezelünk és teljes körűen kivizsgálunk minden szóban elhangzott és írásban hozzánk beérkezett, a fentieket érintő megkeresést;

Panaszkezelési elvek

Együttműködési kötelezettség elve: A Szolgáltató a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően együttműködéséről biztosítja ügyfeleit.

Elvárhatóság elve: Az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a Szolgáltató a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeit szem előtt tartva jár el.

Prevenció elve: A Szolgáltató olyan panaszkezelést folytat, mellyel képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Szolgáltató között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

Transzparencia elve: A panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt a Szolgáltató fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

személyesen:

a panaszügyintézés helye: az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati irodában, annak nyitvatartási idejében vagy székhelyen (2030 Budaörs, Vasút u. 15.)

Az ügyfélszolgálati irodák elérhetősége és nyitvatartási ideje az alábbi linken keresztül érhető el:

telefonon:

Telefonszám: +36 20 333 8866

hívásfogadási idő: a nyitvatartási idővel megegyező időben, illetve hétfőnként 8 és 20 óra között.

2. Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján;
- postai úton: 2030 Budaörs, Vasút u. 15.
- elektronikus levélben: info@elvo.hu

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás formanyomtatványát 1. számú mellékletünkben megtalálja.

A panaszkezelésért felelős személy a Szolgáltatón belül: Olbrich Tamás (2030 Budaörs, Vasút u. 15.; Olbrich.Tamas@elvo.hu)

Amennyiben a panaszkezelésért felelős személyt nem tudja elérni, bármely más munkatársunk haladéktalanul továbbítja számára panaszát.

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása jogszabály által biztosított módon térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt, de ebben az esetben sem lépheti túl a panasz kivizsgálására szánt 30 napos határidőt.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül) várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

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

A Telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató a jogszabálynak megfelelően – kivéve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig őrzi meg.

A Szolgáltató a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából az ügyintéző rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - 25 napon belül - rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

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. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvben az alábbiak rögzítését kérjük:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

- 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;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a telefonon közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Az írásbeli panasz megtételekor a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél használja és alkalmazza az MNB honlapján (www.mnb.hu) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt. A formanyomtatványt a panaszkezelési szabályzat 2. mellékleteként is megtalálja.

A Szolgáltató számára írásbeli panaszát a info@elvo.hu e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk biztosítani a biztosítási és banktitkok jogszabályban előírt védelmét, e-mail címére általános választ küldünk, míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszunkat megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésünkre álló postai címére küldjük meg.

A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- ügyfél igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, kivéve mellyel az Alkusz már rendelkezik;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, ami a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;

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

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

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

Amennyiben álláspontja szerint a Szolgáltató rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXIX törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu),

Amennyiben a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével és teljesítésével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT). Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbn.hu);

A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Szolgáltatótól.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett polgári bírósághoz is fordulhat.

A Szolgáltató és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja elsősorban az utólagos azonosítás és visszakereshetőség, illetve fogyasztóink észrevétele alapján a szolgáltatásaink színvonalának további javítása.

A nyilvántartásunk 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;
- a 3. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát;

A panaszt és az arra adott választ 5 évig őrizzük meg a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

A Szolgáltató felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézésével kapcsolatos internetes felületére (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>), valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét. (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok)

Budaörs, 2025. december 12.

2. számú melléklet

A Pénzügyi szervezethez (bankhoz, biztosítóhoz, stb.) benyújtandó PANASZ

Pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésére

Panasszal érintett pénzügyi szervezet

Név:

Felek adatai

Ügyfél

Név:

Szerződésszám/ügyfélszám:

Lakcím/székhely/levelezési cím:

Telefonszám:

Értesítés módja (levél, email):

Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

*személyesen tett panasz esetén

Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

Nem nyújtottak szolgáltatást Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották A szolgáltatást megszüntették Kára keletkezett Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel Téves tájékoztatást nyújtottak Hiányosan tájékoztatták Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet Járulékos költségekkel nem ért egyet Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet Kártérítés összegével nem ért egyet A kártérítést visszautasították Nem megfelelő kártérítést nyújtottak Szerződés felmondása Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: