

Általános Panaszkezelési Tájékoztató

1. Panasz bejelentésének módja

Panaszbenyújtási lehetőségek			
Szóbeli panasz	Telefonon	Nap 24 órájában rendelkezésre álló telefonos ügyfélszolgálaton	+36/20 333 8713
Írásbeli panasz	Levéiben		Innopay Zrt. 1117 Budapest, Bogdánfy Ödön utca 6.
	E-mail-ben		ugyfelszolgalat@innopay.hu

Aggregátor a panaszok írásos bejelentéséhez honlapján (<https://www.innopay.hu> oldalon) rendelkezésre bocsátja a panasz benyújtására szolgáló formanyomtatványokat. Aggregátor a formanyomtatványoktól eltérő egyéb írásos panaszt is elfogad, amennyiben az jelen Tájékoztató 2. pontjában felsorolt adatokat tartalmazza. Telefonon történő panaszbenyújtás esetén az Aggregátor biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintéztést.

2. Panaszkezeléshez kapcsolódó adatok

Panasz benyújtása során a következő adatok megadása szükséges a panaszos Ügyfél részéről:

- Ügyfél neve,
- azonosítószám (amely lehet szerződésszám, ügyfélszám),
- székhelye, levelezési címe,
- elérhetősége (telefonszám, e-mail cím)
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék/szolgáltatás megnevezése,
- panasz leírása, oka,
- panasztétel időpontja,
- Ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

3. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

Az Ügyfél panaszát szóban (telefonon) vagy írásban (email, levél) bármikor jelezheti.

3.1. Szóban megtett panasz kivizsgálása

- 3.1.1. Aggregátor a szóban (telefonon) tett panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és orvosolja.
- 3.1.2. Amennyiben a panasz azonnal nem válaszolható meg, illetve az Ügyfél a szóban kapott tájékoztatással nem ért egyet, az Aggregátor a panaszról, valamint azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet, ún. adatlapot vesz fel és a panaszt írásban tett

panaszként kezeli. Az Adatlap másolati példányát, az Aggregátor a telefonon közölt panasz esetén a panasszal kapcsolatos álláspontjával, döntésével együtt írásban küldi meg az Ügyfél részére a meghatározott válaszadási határidőn belül.

- 3.1.3. Az adatlap – az alábbi kiegészítéssel – a 2. pontban foglalt adatokat tartalmazza:
- a panasz részletes leírását, a panasszal érintett kifogásokat külön-külön elkülönítve, hogy minden egyes kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - bejelentés felvételének helyét, idejét,
 - bejelentést felvevő személy és a panasz bejelentő aláírását.
- 3.1.4. Amennyiben az Aggregátornak a panasz teljeskörű kivizsgálása érdekében az Ügyfél részéről szüksége van egyéb kiegészítő információkra, az Ügyfelet az információ megszerzése céljából megkeresi és kéri azok mielőbbi megküldését. Az információk bekérése és beérkezése között időszak megnöveli a normál válaszadási határidőt.
- 3.1.5. A panasz végső megválaszolása (lezárása) minden esetben írásban történik a teljeskörű kivizsgálást követően.

3.2. Írásban tett panasz kivizsgálása

- 3.2.1. Az írásban érkezett panaszokat az Aggregátor megvizsgálja, és a panasszal kapcsolatos álláspontját, döntését (pontos indoklással együtt) a hivatkozott szolgáltatások esetén a panasz átvételét/beérkezését követően a meghatározott válaszadási határidőn belül írásban megküldi az Ügyfél részére.
- 3.2.2. Amennyiben az Aggregátornak a panasz teljeskörű kivizsgálása érdekében az Ügyfél részéről szüksége van egyéb kiegészítő információkra, az Ügyfelet az információ megszerzése céljából megkeresi és kéri azok mielőbbi megküldését. Az információk bekérése és beérkezése között időszak megnöveli a normál válaszadási határidőt.

3.3. Panasz megválaszolása

- 3.3.1. Az Aggregátor minden esetben törekszik a panaszok mihamarabbi kivizsgálására és megválaszolására, továbbá vállalja, hogy a panasz beérkezésétől számított legkésőbb 30 napon belül megküldi válaszát a panaszos részére.
- 3.3.2. Amennyiben az Aggregátor a panasz beérkezését követő 30.-ik napig nem tudja megválaszolni azt, úgy tájékoztató levelet küld a kivizsgálás és válaszadás elhúzódásának okáról.

4. Egyéb rendelkezések

Panaszkezeléssel kapcsolatos további részletes információt az Aggregátor és ügyfele között megkötött Háromoldalú szerződés mellékletében található, illetve kérés alapján telefonon vagy írásban az ügyfélszolgálat nyújt további tájékoztatást.