

7/a. számú melléklet

Rövid tájékoztató a Vöröskő Kft., pénzügyi többes ügynök (Többes ügynök) panaszkezelésének folyamatáról

Amennyiben bármilyen kifogása merül fel a Többes ügynök eljárásával kapcsolatosan, Ön panaszt tehet. Panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) és írásban (akár e-mailen) is megteheti, a Vöröskő Kft., 8200 Veszprém, Pápai út 36. vagy emailen (ugyfelszolgalat@euronics.hu).címmel megküldheti. Panaszát megteheti a Többes ügynök által rendszeresített formanyomtatványon is, amely segít a panasz megfogalmazásában, a szükséges adatok megadásában.

Szóban tett panaszáról a pénzügyi szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelyből személyes panasztétel esetén másolatot kap, telefonos panasztétel esetén a panaszról felvett jegyzőkönyvet a Többes ügynök válaszlevelével együtt megküldi az Ön részére.

A Többes ügynök a telefonon tett panaszát rögzíti, Ön azt 2 napon belül térítésmentesen visszahallgathatja és arról kérésére hiteles jegyzőkönyvet készít.

Személyes ügyintézés: az Euronics áruházak nyitvatartási idejében lehetséges.

Központi +36/1/411-8434 szám alatt található – ügyfélszolgálatunkon hétfőn hosszabbított nyitvatartással, 8.00 - 20.00 óráig állunk Ügyfeleink rendelkezésére.

A Többes ügynök az +36/1/411-8434 ügyfélszolgálati számon ügyélfogadási időben folyamatosan fogadja a hívásokat.

A telefonos ügyfélszolgálat hétfőn 8 órától 20 óráig, kedd, szerda, csütörtök 8 órától 17 óráig, pénteken 8 órától 14 óráig fogadja a hívásokat (együtt: hívásfogadási idő). Hívásfogadási időn kívül a hívásokat üzenetrögzítő fogadja.

A Többes ügynök panaszát kivizsgálja és a panasz elbírásáról (megalapozottságáról vagy megalapozatlanságáról) 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül válaszlevel formájában, írásban tájékoztatja Önt.

Ha a Többes ügynök nem tudja válaszlevelét ezen a határidőn belül megküldeni, haladéktalanul tájékoztatja Önt erről a tényről, valamint arról, hogy válaszát mikor fogja az Ön részére megküldeni. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Többes ügynökön kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Többes ügynök ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A Többes ügynök válaszlevele, minden esetben tartalmaz figyelemfelhívásra alkalmas módon jelölt tájékoztatást arról, hogy a panasz elutasítása esetén Önnek milyen szervezetekhez van lehetősége fordulni, beleértve ezek elérhetőségeit.

Üdvözlettel:

Vöröskő Kft.