

AZ AMERICAN EXPRESS EUROPE S.A. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A jelen dokumentum tartalmazza az American Express Europe S.A. Magyarországi Fióktelepe (székhely: 1134 Budapest, Váci út 47.; cégjegyzékszám: 01-17-001195) (a továbbiakban: „**American Express**”) panaszkezelési szabályzatát.

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy szabályozza az American Express tevékenységét vagy mulasztását érintő, a szolgáltatások igénybevevői (a továbbiakban: „**ügyfél**”) által előterjesztett kifogások (a továbbiakban: „**panasz**”) kivizsgálásának és megválaszolásának – a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését biztosító – rendjét.

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1. Szóbeli panasz tehető:
 - a) személyesen az American Express székhelyén (1134 Budapest, Váci út 47.), hétfőtől péntekig, 8 órától 14 óráig;
 - b) telefonon a +36 1 777 9777 telefonszámon, hétfőn 8:00-20:00 óra között, keddtől-péntekig 8:00-18:00 óra között.
2. Írásbeli panasz tehető:
 - a) személyesen vagy más által átadott irat útján az American Express székhelyén (1134 Budapest, Váci út 47.);
 - b) postai úton az American Express székhelyére címezve (ld. fent); továbbá
 - c) elektronikus levélben az ugyfelszolgalat@aexp.com címen, a csatolt formanyomtatványon vagy más formában.
3. Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A PANASZ KIVIZGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz kivizsgálása:
 - 1.1 Telefonon történő panaszkezelés esetén, az American Express biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. Ennek megfelelően, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
 - 1.2 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az American Express az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.
 - 1.3 Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá – kérése esetén – 25 (huszonöt) napon belül térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
 - 1.4 A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint azonnal orvosolni kell.
 - 1.5 Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az American Express a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi a 2.1 pontban foglaltakkal egyidejűleg, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

1.6 Ha a panasz azonnal kivizsgálásra kerül, de az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az American Express a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi a 2.1 pontban foglaltakkal egyidejűleg, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

1.7 A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az 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) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, a panasz azonosítására szolgáló adatok;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje; és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe (American Express Europe S.A. Magyarországi Fióktelepe, 1134 Budapest, Váci út 47.).

2. Írásbeli panasz kivizsgálása:

2.1 Az American Express az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 (tizenöt) munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.

2.2 Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme 15 (tizenöt) munkanapon belül nem válaszolható meg, az American Express ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. (harmincötödik) munkanap.

III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

1. Az American Express a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, azonosító;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma, e-mail címe;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az American Expressnél nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Európai Parlament és Tanács 2016. április 27. napján kelt, 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 szóló 2016/679 (EU) rendelete (általános adatvédelmi rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
3. Az American Express a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg.

IV. A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

1. A panaszokról valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.
2. 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 válaszlevél postára adásának dátumát.
3. A panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig meg kell őrizni.

Melléklet: Panaszbejelentés formanyomtatványa

American Express Europe S.A. Magyarországi Fióktelepe

MELLÉKLET

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Ügyfél adatai:

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
E-mail:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

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

--

I. 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, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 35 munkanap 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):

--

*személyesen tett panasz esetén

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA:

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

Kelt:

Aláírás:

American Express Europe S.A. Magyarországi Fióktelepe, székhely: 1134 Budapest, Váci út 47., cégjegyzékszám: 01-17-001195, nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, alapító külföldi vállalkozás neve: American Express Europe S.A., székhelye: Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spanyolország, adóazonosító száma: A-82628041, nyilvántartó hatósága: Registro Mercantil de la Provincia de Madrid. Az American Express Europe S.A. Spanyolország pénzügyi felügyeleti szerve, a Banco de España engedélyével rendelkezik a tevékenységére (engedélyszám: 6.837). Az American Express Europe S.A. fióktelepének Magyarországon folytatott tevékenységére a helyi szabályok irányadók, amelyeket a Magyar Nemzeti Bank felügyel.

Dec2020