

Pravilnik za Pritužbe

Verzija: v_1.2

Pisao: Szabó Sándor

Preveo: Aleksa Milovanović

**Budimpešta,
4. Novembar 2024.**

Maalbeck Kft.

1047 Budapest Attila utca 12-18., B. ép. fsz. 1. ajtó

+36 1 617 5251

info@maalbeck.hu

www.maalbeck.hu

MAALBECK



Uvod

Jedan od primarnih ciljeva Maalbeck Kft (u daljnjem, Kompanije) je pružanje visokokvalitetnih usluga Klijentima, stoga Kompanija obrađuje potencijalne pritužbe klijenata na jedinstven i centralizovan način u skladu sa relevantnim zakonskim odredbama na snazi u svakom trenutku.

U skladu sa gore navedenim ciljevima, Kompanija obezbeđuje da Klijent svoju pritužbu u vezi sa ponašanjem, aktivnostima ili propustima Kompanije može saopštiti usmeno (lično ili telefonom) ili pismeno (lično, poštom, faksom ili putem dokumenta predat od strane trećeg lica, ili elektronskom poštom).

I. Koncepti postupanja sa pritužbama

1. Koncept pritužbe Klijenta:

1.1. Maalbeck Kft obezbeđuje da Klijent može da saopšti svoju pritužbu u vezi sa ponašanjem, aktivnostima ili propustima Kompanije može saopštiti usmeno (lično ili telefonom) ili pismeno (lično, poštom, faksom ili putem dokumenta predat od strane trećeg lica, ili elektronskom poštom), i obavezuje se da će u potpunosti istražiti i odgovoriti na pritužbe koje se tiču aktivnosti ili propusta Kompanije.

1.2 Svaki zahtev koji Klijent podnese Kompaniji za opšte informacije, mišljenje ili iskazivanje stava Klijenta se ne smatra pritužbom korisnika.

2. Značenje Klijenta:

2.1 Klijent je svako fizičko lice, privredno društvo, organizacija ili organ sa ili bez pravnog lica, ili njihov ovlašćeni zastupnik, koji ima poslovni odnos sa Kompanijom za posredovanje finansijskih usluga i/ili investicionih usluga.

2.2 U skladu sa ovim propisima, Klijentom se smatra svako lice koje nije u poslovnom odnosu sa Kompanijom za posredovanje u pružanju finansijskih i/ili investicionih usluga, ali je uložilo pritužbu ili prigovor.

2.3 Klijent koji se smatra potrošačem je fizičko lice koje deluje u svrhe van svog samostalnog zanimanja i privredne delatnosti.

3. Preporučeni elementi sadržaja pritužbe Klijenta:

3.1 Podaci i elementi sadržaja neophodni da bi se pritužba Klijenta ispitala u najkraćem mogućem periodu:

- a.) lični podaci Klijenta, dok u slučaju organa bez pravnog lica osnovni podaci organa,
- b.) reklamacija Klijenta, uočeni nedostaci, greške,
- c.) ukoliko postoje - dokumenti koji podržavaju pritužbu

3.2 Kako bi se ubrzalo ispitivanje reklamacije, potrebno je da Klijent tačno navede lokaciju događaja, koji je predmet reklamacije ili naznaku činjenice koja je predmet reklamacije i, ako je moguće, da obeleži vreme događaja, kao i tačnu željenu odštetu.

4. Služba za korisnike

Korisničkim servisom za prijem pritužbi Klijenta, smatraju se sve prostorije Kompanije koje su otvorene za saobraćaj klijenata i namenjene za ovu namenu i koje su dostupne telefonom ili na internetu.

II. Načini prijave pritužbe

1. Usmena pritužba

1.1 Klijent pritužbu može da podnese:

a) lično:

Mesto rešavanja pritužbi je kancelarija Kompanije na adresi 1047, Budapest, Attila utca 12–18., B. ép. fsz. 1. ajtó, sve njene filijale i lokacije (Kancelarije), tokom radnog vremena, gde pritužbu Klijenta evidentira osoblje Kompanije čiju kopiju izveštaja Kompanija pruža Klijentu.

Tačnu adresu i radno vreme kancelarija može se pronaći na sajtu Kompanije.

b) telefonom:

Kupac može da uloži pritužbu pozivom na broj 06(1) 617 5251 radnim danom od 8:00 do 16:00 časova. U slučaju usmene pritužbe upućene telefonom, Kompanija pravi audio snimak prigovora Klijenta, koji čuva 5 godina. Kompanija je dužna da o tome obavesti klijenta na početku telefonske administracije.

2. Pismena pritužba

2.1. Klijent pritužbu može da podnese:

- a) lično ili putem ovlašćenog predstavnika;
- b) poštom na adresu sedišta Maalbeck Kft (1047 Budapest Attila utca 12–18., B. ép. fsz. 1. ajtó)
- c) faksom na broj 06(1) 617 5264, upućeno Kompaniji
- d) elektronskom poštom na info@maalbeck.hu

2.2. Klijent može delovati preko ovlašćenog predstavnika:

Ukoliko Klijent deluje preko ovlašćenog predstavnika, punomoćje mora biti uključeno u javnu ispravu ili privatnu ispravu sa punom dokaznom vrednošću, a punomoćje mora biti u skladu sa Zakonom CXXX iz 2016. godine o Zakoniku o parničnom postupku, i CCXXXVII Zakonu iz 2013. o kreditnim institucijama i finansijskim preduzećima.

III. Ispitivanje pritužbe

1. Osnovna pravila

1.1. Istraga detalja pritužbe je besplatna, tako da Kompanija ne naplaćuje posebnu naknadu. Pritužba se istražuje uzimajući u obzir sve relevantne okolnosti.

1.2. Prilikom postupanja u istrazi pritužbe, Kompanija je dužna da postupi na način da izbegne razvoj pravnog spora u meri u kojoj je to moguće u datim okolnostima.

2. Usmena pritužba

2.1 Kompanija će odmah ispitati usmenu pritužbu i po potrebi je otkloniti.

U slučaju usmene pritužbe upućene telefonom, Kompanija je dužna da postupi u skladu sa očekivanjima u datim okolnostima, i omogući javljanje službenika u roku od pet minuta od trenutka uspešnog uspostavljanja poziva

Ukoliko hitna istraga pritužbe nije moguća, naša Kompanija će pripremiti zapisnik. U slučaju telefonske reklamacije, Kompanija će se pobrinuti da se audio snimak reprodukuje na zahtev Klijenta i obezbediće besplatno overeni zapisnik audio snimka ili kopiju audio snimka u roku od 25 dana.

2.2. Ukoliko se Klijent ne slaže sa postupanjem svoje pritužbe, Kompanija će pripremiti zapisnik i svoj stav o njoj, a kopiju iste predati Klijentu u slučaju usmene pritužbe podnete lično. U slučaju usmene pritužbe učinjene putem telefona prigovor zajedno sa svojim obrazloženim stavom će biti poslat Klijentu u roku od 30 kalendarskih dana nakon što je Kompanija prihvatila.

2.5. U zapisnik se evidentiraju sledeći podaci u vezi sa pritužbom:

- a) ime Klijenta
- b) Adresa stanovanja Klijenta, registrovano sedište i po potrebi poštanska adresa,
- c) mesto, vreme i način podnošenja pritužbe,
- d) detaljan opis pritužbe Klijenta, pri čemu se prigovori na koje se pritužba odnosi posebno evidentiraju, kako bi se osiguralo da se svi prigovori sadržani u pritužbi Klijenta u potpunosti ispitaju,
- e) tačna naznaka delatnosti na koju pritužba utiče,
- f) spisak dokumenata i drugih dokaza koje je dostavio Klijent,
- g) ukoliko nije moguće odmah ispitati pritužbu, potpis osobe koja vodi zapisnik i Klijenta,
- h) mesto i vreme vođenja zapisnika,
- i) naziv i adresu pružaoca usluga na koje se pritužba odnosi.

2.6. Ukoliko prigovor bude odbijen, Kompanija će u svom odgovoru obavestiti Klijenta o mogućim pravnim postupcima (koji su takođe sadržani u Poglavlju V ovih Pravila), a takođe će mu dati kontakt podatke i poštansku adresu nadležnih organa i pravna tela za prihvatanje pritužbi.

3. Pismena pritužba

3.1. Rukovodstvo Kompanije ima pravo i obavezu da nadgleda i odgovara na istragu pritužbi Klijenta. Kompanija će poslati Klijentu obrazložen stav u vezi sa pisanom pritužbom u roku od 30 kalendarskih dana od dana prijema pritužbe.

IV. Podaci koji se mogu zahtevati od Klijenta tokom obrade pritužbe

1. Konkretno, Kompanija može zahtevati sledeće informacije od Kupca tokom obrade pritužbe:

- a) ime i prezime,
- b) broj ugovora, broj klijenta,
- c) adresa stanovanja, sedište, poštanska adresa,
- d) broj telefona,
- e) način obaveštavanja,
- f) proizvodi ili usluge na koje se pritužba odnosi,
- g) razlog i opis pritužbe,
- h) zahtev (kompenzacija) Klijenta,
- i) kopije dokumenata u posedu Klijenta koji su neophodni za potkrepljenje pritužbe, a koji nisu dostupni u Kompaniji,
- j) važeće punomoćje u slučaju da Klijent postupa po punomoćniku,
- k) druge podatke neophodne za istragu i odgovor na pritužbu.

2. Kompanija je u obavezi da rukuje sa podacima Klijenta u skladu sa Zakonom o pravu na samoopredeljenje informacija i slobodi informisanja CXII. iz 2011. godine.

V. Obaveza pružanja informacija u vezi sa upravljanjem pritužbama

1. Ukoliko je pritužba odbijena, ili ako je rok za pravni odgovor od 30 kalendarskih dana propisan za ispitivanje prigovora prošao bez rezultata, Klijent koji nije potrošač može se obratiti sudu. U nedostatku arbitražne klauzule redovnom sudu navedenom u pojedinačnom ugovoru, a u nedostatku ovoga, nadležnom sudu prema Zakonu o parničnom postupku CXXX. iz 2016. godine.

2. Relevantni sudovi daju informacije u vezi sa korisničkim uputima sudova, njihovim detaljnim poslovnikom i troškovima postupka.

VI. Registracija pritužbe

Preduzeće vodi evidenciju o primljenim pritužbama, kao i preduzetim merama za njihovo rešavanje, koje se evidentiraju i obrađuju u kompjuterskom sistemu Kompanije u tu svrhu. Svaki izveštaj ima poseban identifikator tako da se može preuzeti u bilo kom trenutku na zahtev Klijenta. To se evidentira u sistemu upravljanja pritužbi na sledeće načine:

- a) opis pritužbe, sa navođenjem događaja ili činjenice koja je predmet prigovora;
- b) datum podnošenja pritužbe;
- c) opis mere za rešavanje pritužbe i razlog za odbijanje u slučaju odbijanja;
- d) rok za izvršavanje stavki prema tački c) i ime lica odgovornog za sprovođenje;
- e) datum odgovora na pritužbu.

Kompanija čuva pritužbu i odgovor na nju najmanje pet godina i dostavlja je na zahtev Mađarske Nacionalne Banke (MNB).

Politika važi: od 19.03.2024 do povlačenja.

Budimpešta, 19.03.2024.