

Panaszkezelési szabályzat

Kiadás dátuma: 2018. október 31.

A DiPocket Limited ("DiPocket") tevékenysége a UK Financial Conduct Authority („FCA”) által szabályozott és ilyen módon kötelesek vagyunk megfelelő szervezeti intézkedéseket alkalmazni és megtenni a szükséges lépéseket annak érdekében, hogy az ügyfél panaszokat kielégítően kezeljük, azonosítva és kezelve bármely visszatérő vagy rendszerszintű problémát, továbbá kötelesek vagyunk minden egyedi esetet kivizsgálni amely panaszt benyújtó személytől érkezik.

A DiPocket minden egyes panaszról teljes körű nyilvántartást vezet a panaszok nyilvántartásában a panasz érkezésétől számított határozatlan időtartam erejéig. A DiPocket Igazgatósága felügyeli a panaszkezelési folyamatot és szabályozott társaságként kötelesek vagyunk 6 havonta értesíteni az FCA-t a hozzánk beérkezett összes panaszról.

Mindezekon felül a DiPocket elkötelezett az iránt, hogy az ügyfelek panaszait annak figyelembevételével kezeljük, hogy ügyfélszolgálati tevékenységünk kiemelkedő legyen és az ügyfelekkel méltányosan járjunk el.

Mire számíthat, ha panasszal él felénk

Ha a Kártyájával vagy a nyújtott Szolgáltatásokkal kapcsolatban elégedetlen, vagy bármilyen problémája merül fel, kérjük forduljon hozzánk bizalommal. Készséggel állunk rendelkezésére az alábbi elérhetőségeinken, ahol panaszát benyújthatja:

- írásban, postai úton: Customer Service, Suite 532, Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, London, SE1 0HS, Egyesült Királyság;
- telefonon, ezen telefonszám hívásával: +44 203 8070 660; 06 212 007 824 (külföldről +36 212 007 824);
- elektronikus formában bármely, a snowattack.dipocket.org honlapon feltüntetett módszer használatával.

Panaszát a fenti elérhetőségekre angol vagy magyar nyelven is előterjeszheti. Panaszát minden esetben kezeljük, ez alól a személyzetünk egyes tagjaira érkezett panasz sem kivétel. Minden panaszt igyekszünk 24 órán belül megválaszolni. Abban az esetben, ha egy panasz bankszünnapon/munkaszüneti napon vagy hétfőgén érkezik meg hozzánk, a panaszt a személyzet munkába való visszatérésétől számított 24 órán belül tekintjük befogadottnak, így például, ha vasárnap kapunk e-mailben egy panaszt, azt úgy kell tekintenünk, mintha a következő hétfőn, reggel 9 órakor érkezett volna.

Amennyiben a panasz beérkezésétől számított 24 órán belül mégsem tudnánk mindenre kiterjedő/érdemi válasszal szolgálni, a meg nem válaszolt kérdésekről 5 munkanapon belül további választ küldünk. Végleges válaszunkat 15 munkanapon belül adjuk meg.

Kivételes helyzetekben – amennyiben panaszát rajtunk kívül álló okok miatt nem tudjuk időben megválaszolni – a késedelmet megindokoljuk, és legkésőbb 30 napon belül végleges választ küldünk. Válaszunkban megjelöljük, hogy amennyiben nem elégedett azzal, ahogy panaszát elbíráltuk vagy ha panaszát 30 napon belül sem bíráltuk el, Ön a Pénzügyi Békéltető Testülethez (címe: 1133 Budapest, Dráva utca 1.) fordulhat. Az Önt, mint fogyasztót megillető jogokról további információkat olvashat a: www.mnb.hu/bekeltetes linken.