

**FOLDANA PÉNZÜGYI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

HATÁLYOS: 2022. NOVEMBER 30.

Foldana Pénzügyi Zrt.

Székhely: 1135 Budapest Jász u. 66/b; Levelezési cím: 1558 Budapest Pf.: 56

☎: 06-1-786-04-02; FAX: 06-1-786-04-03; E-mail: faktor@foldana.hu

A Szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Foldana Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: Zrt.), így annak minden részvényesére, tisztségviselőjére, főállású munkavállalójára, illetve minden kiszervezett tevékenységet végző, de a Zrt. érdekkörében eljáró személyre.

A Szabályzat tárgyi hatálya

A jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a Zrt. ügyfelei, adósai panaszainak kezelését, annak gyakorlati megvalósulását tartalmazza, tehát azokat az elveket és gyakorlatokat, amelyeket a Zrt. panaszügy-intézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

A Szabályzattal kapcsolatban lévő jogszabályi környezet, egyéb szabályozók

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő jogszabályok, ajánlások irányadóak:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)
- a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- 435/2016. (XII.16.) Kormányrendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 16/2021. (XI.25.) számú **MNB** ajánlás
- a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú **MNB** ajánlás

A Szabályzattal kapcsolatban álló társasági iratok

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő társasági iratokat kell figyelembe venni:

- a Zrt. Alapító Okirata
- a Zrt. Szervezeti és Működési Szabályzata
- a Zrt. Üzletszabályzata
- a Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata

I. Alapelvek

A Zrt. az Ügyfelek panaszainak kezelése során a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A jelen szabályzat alapelve, hogy a Zrt.-vel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Zrt. számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Zrt. tevékenységébe.

További alapelv, hogy a Zrt. a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanolyan eljárás keretében és szabályai szerint kezeli. A panasz elbírálásáért külön eljárási díjat nem számít fel.

A Zrt. törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, valamint a válaszadást követően is. A Zrt. a panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános keretei szem előtt tartva jár el.

A Zrt. a panaszkezelési eljárása során törekszik arra, hogy képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Zrt. között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A Zrt. a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el, hogy az ügyfél esetlegesen felmerülő kifogásaival összefüggésben megfelelő időben kaphassa meg a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ennek során a Zrt. fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A Zrt. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Zrt. Panaszkezelési szabályzatát a Társaság Igazgatósága jóváhagyta. Jelen Panaszkezelési Szabályzat a Zrt. ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében (1135 Budapest, Jász utca 66/b.), a széfszolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó telephelyén (1135 Budapest, Szent László út 5.) kifüggeszti, valamint a www.foldana.hu honlapon közzéteszi.

Zrt. közzéteszi továbbá <https://www.mnb.hu/letoltes/penzugyi-panasz.pdf> hiperhivatkozást a honlapján, amely az ügyfelek részére közérthető formában készített dokumentum és magas színvonalon összefoglalja az ügyfél lehetőségeit és jogait pénzügyi panasz esetén.

II. A panasz

1. Panasznak minősül a Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő - a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés a Zrt. részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - minden olyan egyedi kérelem vagy észrevétel, amelyben a panaszos a Zrt. eljárását, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza és amelyet Ügyfél jelen Szabályzat V. pontjában meghatározott bármely módon juttat el a Zrt.-hez.
2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, amelynek megválaszolása nem esik e szabályzat hatálya alá.

III. A panaszos

Foldana Pénzügyi Zrt.

Székhely: 1135 Budapest Jász u. 66/b; Levelezési cím: 1558 Budapest Pf.: 56
☎: 06-1-786-04-02; FAX: 06-1-786-04-03; E-mail: faktor@foldana.hu

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki/amely a Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban áll, a Zrt. által megvásárolt követelés átruházója, valamint a Zrt. megbízója követelések kezelésére, illetve a megvásárolt, vagy kezelésre átvett követelés személyes kötelezettje, vagy a kötelezett kötelezettségéért biztosítékot nyújtó személy vagy a kötelezettel/biztosítékot nyújtó személlyel szemben a követelés érvényesítése érdekében a Zrt. által való fellépéssel egyébként bármely módon érintett harmadik személy (a továbbiakban együttesen: Ügyfél).
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásbeli meghatalmazással köteles igazolni. A panasz dokumentálása során a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a benyújtónak érdemi tájékoztatás nem nyújtható, amennyiben erre lehetőség van, a Zrt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. A panaszügyintézkést ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Zrt.-n belül a panaszfelvételt az ügyfélszolgálat munkatársai végzik, a széfszolgáltatási tevékenység esetén a szóbeli panaszt a telephelyen tartózkodó munkatárs veszi fel jegyzőkönyvben.
2. A hatékony ügyfélszolgálat érdekében a panaszt érdemben a panaszkezelési szakértő (jogi asszisztens) válaszolja meg, aki szükség szerint egyeztet a konkrétan érintett szakterület munkatársával. Ezen jogi asszisztens munkaszerződésébe rendes felmondás időtartamaként 60 napot kell a munkaszerződésben kikötni.
3. A Zrt. megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesíti a panaszkezelési szakértőt valamint a panaszkezelésben akárcsak közvetve is érintett munkatársakat a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzése illetve fenntartása érdekében. Új panaszkezelési szakértő felvétele esetén vagy panaszkezelési szakértő cseréje esetén, a hasonló munkakörben eltöltött megfelelő szakmai tapasztalat prioritás, illetve a belépést követően részletes oktatásban kell részesíteni a Zrt. részéről. Az oktatás kiterjed arra, hogy a panaszkezelési szakértő a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, egységes módon alkalmazza.

Amennyiben új jogszabály vagy ajánlás nem jön ki, amely a panaszkezelés meneteit vagy részletszabályait megváltoztatná, akkor főszabály szerint félévente – júniusban és decemberben – szakmai tudást felfrissítő oktatást kell tartani, írásbeli tesztvizsgával egybekötve.

Amennyiben új jogszabály vagy ajánlás folytán a panaszkezelés részletszabályai megváltoztak, akkor azok hatályába lépését megelőzően kell az oktatást és a vizsgát valamennyi, a panaszkezelésben akárcsak közvetve is érintett ügyintéző részére megtartani. Az oktatáson és a vizsgán is kiemelt hangsúlyt kell fektetni a megváltozandó szabályokra, külön kiemelve hogy eddig mi volt a helyes eljárásrend és ezután hogyan kell eljárni.

Amennyiben a Zrt.-hez olyan új munkavállaló lép be, aki a panaszkezelésben érintett lehet, számára kötelező oktatást tartani, valamint a megszerzett tudásáról írásbeli vizsgában köteles beszámolni.

A megfelelő oktatásért és a vizsgáztatásért a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó a felelős.

4. A vizsgálat eredményéről a panaszost a panaszkezelési szakértő vagy az ügyfélszolgálat tájékoztatja.
5. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Zrt. elsődleges válaszával nem elégedett, kifogással élhet az Igazgatóságnál, amely a kifogást pártatlan és elfogulatlan módon köteles elbírálni, és amennyiben a kifogást megalapozottnak találja, a panaszt elbíráló munkatársat köteles a panasz ismételt elbírálására utasítani, a panasz elbírálásánál figyelembe veendő irányvonalak meghatározásával.

V. A panasz felvétele

Az Ügyfelek panaszait szóban és írásban is előterjeszthetik. A panasz benyújtására a Zrt. az Ügyfelek igényeinek megfelelően az alábbi lehetőségeket biztosítja:

1. Szóbeli panasz esetén:

a. személyesen:

1135 Budapest, Jász u. 66/B.
Kedden 8:00 és 16:00 óra között
Csütörtökön 8:00 és 12:00 óra között

1135 Budapest, Szent László út 5.
Kedden 8:00 és 16:00 óra között
Csütörtökön 8:00 és 12:00 óra között

b. telefonon:

+36-1-786-0402
Hétfőn 8-20 óra között,
Kedd - Pénteki napok között 8-16:30 óra
közötti hívásfogadási időben

2. Írásbeli panasz esetén:

a. elektronikus levélben:

faktor@foldana.hu

b. telefaxon:

+36-1-786-04-03

c. postai úton:

1558 Budapest, Pf.: 56.

d. személyesen vagy más által átadott irat útján a székhelyen vagy a telephelyen

1. Az Ügyfél jogosult meghatalmazott útján is eljárni. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű

magánokiratba kell foglalni, és a meghatalmazás egy eredeti vagy hitelesített másolati példányát a panaszbejelentéshez csatolni szükséges.

Zrt. együttműködik a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel, kérésre tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről. Meghatalmazás minta a Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálaton is elérhető.

2. Amennyiben a panasz írásos formában kerül benyújtásra, ebben az esetben a javasolt formátum az MNB honlapjáról letölthető nyomtatvány. A formanyomtatványt jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza. A formanyomtatvány a Zrt. ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben is elhelyezésre kerül. Ügyfél nem köteles a panaszát a formanyomtatványon benyújtani, arra bármilyen szabad írásos formátumban is lehetősége van.

A Zrt. erre irányuló kérés esetén a panasz beérkezésének visszaigazolásokor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról. Zrt. a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során közérthető, pontos, szakszerű és érdemi információt nyújt az ügyfél részére.

Zrt. az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

Zrt. elősegíti, hogy az ügyfél a panasztétel során a kifogásait és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítse.

3. A benyújtást követően a panasz egyedi iktatószámot kap, amit a Zrt. panaszkezelési nyilvántartásában rögzít. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elég adatot az érdemi kivizsgáláshoz, a Zrt. ügyfélszolgálat elektronikus úton, telefonon vagy írásban megkeresheti az érintett ügyfelet a további adatok bekérése céljából.
4. A panasz azonosítására szolgáló adatokat a válaszlevélben minden alkalommal rögzíteni kell.
5. A gyorsabb és hatékonyabb ügyintézés érdekében a panasszal érintett szolgáltatástól függően, a panaszkezelés céljából az alábbi adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) név;
- b) panasszal érintett ügy azonosítója /szerződésszáma;
- c) lakcím, székhely, levelezési cím;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő, a Zrt. számára rendelkezésre nem álló dokumentumok másolata;
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes és hatályos meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

6. A telefonon megtett panaszról a beszélgetést az Ügyfélszolgálat munkatársai rögzítik, ezen esetben fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, valamint arról jegyzőkönyvet (a panasz-bejelentő nyomtatvány kitöltésével) vesznek fel.
 7. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, erre vonatkozóan is fel kell hívni a figyelmét, ügyfél ezirányú kérését azonnal is előterjesztheti a telefonbeszélgetés során, illetve a későbbiekben is bármilyen a panasz megtételére is szolgáló csatornán.
- Szóbeli panasz esetén a Zrt. fel kell, hogy hívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat is.
8. A telefonos és bármilyen egyéb ügyintézés során a Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezéseit be kell tartani, ennek megfelelően a panasz intézését megelőzően a panaszos ügyfelet – jogi személy esetén cégadatok, természetes személy esetén név, születési adatok, és az ügyazonosító bekérésével – be kell azonosítani. Ha a panaszos az adatokat nem kívánja megadni, úgy kizárólag általános tájékoztatás adható a telefonáló részére.
 9. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a Foldana Pénzügyi Zrt. az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR), és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az adatkezelési tájékoztató a Társaság honlapján elérhető és a kezelhető személyes adatok körét, a kezelés célját és időtartamát és valamennyi egyéb releváns szabályozást teljes körűen tartalmaz.
 10. Az ügyfél a panaszbejelentés során köteles meghatározni a panasz okát, illetve szükség szerint a panasz orvoslásaként elvárt intézkedést, igényt.
 11. A panaszügyintézési eljárás az ügyfél kérelmére indult eljárás, ezért a szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulását a Zrt. az Avtv. 3. § (6) bekezdése alapján vélelmezi. Az ügyfél panaszügyintézési eljárás során történő adatszolgáltatása önkéntes, a megadott adatok kezeléséhez történő hozzájárulását tehát az adatok közlésével a Zrt. megadottnak tekinti. A megadott adatok valóságtartalmáért az ügyfél a felelős. Az adatkezelés célja kizárólag az ügyfél által bejelentett és panasznak minősülő ügy felülvizsgálata, annak eredményéről az ügyfél, valamint a jogszabályban foglalt esetekben az érintett hatóság tájékoztatása.

VI. A panasz rögzítése

1. Az előterjesztett panaszt a Zrt. minden esetben a panaszkezelési nyilvántartásba veszi a Zrt. Adatkezelési Szabályzatának megfelelően.

2. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott írásbeli panasz vagy szóban előterjesztett panasz írásbeli rögzítését tartalmazó nyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
3. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Zrt. munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként nem a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Zrt. kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.
4. A panaszokról, valamint jogos panasz esetén az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Zrt. nyilvántartást vezet.

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/szervezeti egység megnevezését;
- e. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Zrt. 5 (öt) évig köteles megőrizni.

Panaszok hatékony kezelésének ellenőrzése a pénzügyi vállalkozásnál a mindenkori kamarai jogi előadó feladata, aki megfelelő szaktudással rendelkezik. Amennyiben a Társaságnál egyidejűleg több jogi előadó kerül alkalmazásra, akkor ki kell jelölni, kinek a feladata az ellenőrzési folyamat elvégzése. A nyilvántartás naprakész vezetésének ellenőrzése a bejövő e-maileken és leveleken keresztül mindig az adott hónap 25. napjáig, hogy az esetleges mulasztások feltárása esetén is azok kijavítása és a megfelelő határidőben történő panaszválasz megtörténhessen (ellenőrzési feladata a panasznyilvántartás teljeskörű ellenőrzése). Az ellenőrzés magában foglalja a megbízások követeléskezelést végző gazdasági társaság által továbbított nyilvántartás ellenőrzését is. Az ellenőrzést végzőnek külön figyelmet kell fordítania, hogy az ügyintézők a visszaigazoló e-mail küldését betartották-e, a bejövő e-maileknél külön is ellenőrizni kell, hogy annak „párja” megvan-e, azaz a visszaigazoló e-mail kiküldése megtörtént. Kiemelten kell ellenőrizni továbbá, hogy a panasz azonosítására szolgáló adatok a válaszlevélben rögzítésre kerültek-e.

VII. A panaszügy intézése, jogorvoslatok

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Zrt. rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik. A Zrt. fogyasztói panasz esetén a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

A Zrt. a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja az ügyféllel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, ennek érdekében az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus szolgáltatói magatartásra törekszik a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

2. A panasz kivizsgálása során a Zrt. vizsgálja, hogy a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak tekinthető-e vagy esetleg más jellegű bejelentésnek (pl. méltányossági kérelem, általános tájékoztatás kérés), illetve az Ügyfél megadott-e minden szükséges adatot a panasz kivizsgálásához.

Zrt. a személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít az ügyfél részére a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

Zrt. a panaszok kivizsgálása során – az ügyfél erre vonatkozó kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

Zrt. a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

3. Szóbeli panasz

A Zrt. a szóbeli — ideértve a személyesen és telefonon tett — panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Zrt. a jelen Panaszkezelési Szabályzatban megjelölt telefonszámon közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, és a hangfelvételt az Adatkezelési Tájékoztatójában és a 66/2021. (XII. 20.) számú MNB rendeletben meghatározott időtartamig, 5 (öt) évig megőrzi, erre a telefonbeszélgetés elején a Zrt. ügyintézője felhívja az Ügyfél figyelmét. Az Ügyfél kérésére a Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – Ügyfél kérésének megfelelően – rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a jelenlévő Ügyfél – igazolva az általa előadottakkal való egyezést – aláír. A Zrt. a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi.

Amennyiben a panaszról a Társaság jegyzőkönyvet készít, 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 hitelszám;
- 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;
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe, a) érintett szolgáltató neve és címe.

4. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panaszt a Zrt. 30 (harminc) napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Zrt. pontos, közérthető és egyértelmű módon indokolni köteles.

Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Zrt. a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt a Zrt. olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és a panaszkezelési munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek. Az ügyfél panaszának kezelése során érdemi, a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések megválaszolására kell törekedni. A panaszválasz során egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kell kommunikálni.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Zrt. a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelölve egyúttal a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A Zrt. a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlévlé kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

5. Ha az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Zrt. nem megfelelően kezelte panaszát, tájékoztatja arról, hogy az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, amennyiben fogyasztónak minősül)

levelezési címe: 1525 Budapest, Pf.: 172.

telefon: 06-80/203-776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

a kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége:

<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>)

- Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ

(Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott
fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálása esetén)

személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.
levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
telefon: 06- 80/203-776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
a kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége:
<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>

- Zrt. székhelye szerint illetékes járásbíróság (www.birosag.hu),
amennyiben a panasz vonatkozásában nem minősül fogyasztónak

A Zrt. a panasz elutasítása esetén nyújtandó jogorvoslati tájékoztatás során arról is tájékoztatást nyújt a fogyasztónak minősülő ügyfél részére, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.

VIII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

1. A Zrt. a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
2. Amennyiben a vonatkozó jogszabályi előírások, az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök, iránymutatások és ajánlások nem változnak a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó köteles évente kétszer, a kötelezően megtartott oktatások és vizsgákat követő hónap 15. napjáig (azaz július és január 15-éig) a pénzügyi vállalkozás panaszkezelési szabályzatának betartását ellenőrizni, valamint ezen ellenőrzés eredményéről – amennyiben az szükséges, azaz bármilyen intézkedés megtétele javasolt – írásbeli jelentést készíteni az igazgatóság részére. Az írásbeli jelentésnek szükséges esetén tartalmaznia kell a szükséges intézkedéseket, ideértve a panaszkezelési szabályzat esetleges módosításait is.

Amennyiben a vonatkozó jogszabályi előírások, az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök, iránymutatások és ajánlások változnak, a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó köteles a változások hatályba lépését követő második hónap 15. napjáig a pénzügyi vállalkozás panaszkezelési eljárásának gyakorlatát ellenőrizni, különös tekintettel, hogy az ügyintézők a változásoknak megfelelő eljárása a szabályzással összhangban van-e. Az ellenőrzés eredményéről – amennyiben az szükséges, azaz bármilyen intézkedés megtétele javasolt – írásbeli jelentést készít az igazgatóság részére. Az írásbeli jelentésnek szükséges esetén tartalmaznia kell a szükséges intézkedéseket, ideértve a panaszkezelési szabályzat esetleges módosításait is.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó folyamatosan biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a jogszabályoknak, az ajánlásoknak és a pénzügyi vállalkozás belső szabályzati eszközeinek megfelel, és ezáltal biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.

3. A panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat a Zrt. öt évig őrzi meg, és azt az MNB Felügyelete kérésére bemutatja.

A Zrt. panaszügyintézésével kapcsolatos tevékenységét saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

IX. Záradék

Jelen Panaszkezelési szabályzatot az Igazgatóság 2022. november 30-án fogadta el az 1/2022.11.30. számú határozatával.

Budapest, 2022. november 30.


az Igazgatóság elnöke

Tárgyszavas keresés

A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása, 4. oldal

A Szabályzat alanyi hatálya, 2. oldal

A Szabályzat tárgyi hatálya, 2. oldal

A Szabályzattal kapcsolatban álló társasági iratok, 2. oldal

A Szabályzattal kapcsolatban lévő jogszabályi környezet, egyéb szabályozók, 2. oldal

I. Alapelvek, 2. oldal

II. A panasz, 3. oldal

III. A panaszos, 4. oldal

V. A panasz felvétele, 5. oldal

VI. A panasz rögzítése, 7. oldal

VII. A panaszügy intézése, jogorvoslatok, 7. oldal

VIII. A panaszügyintézésvel kapcsolatos utólagos teendők, 10. oldal

1. számú melléklet

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ
BENYÚJTANDÓ PANASZ**
Pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésére

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai:

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

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

--

*személyesen tett panasz esetén

Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (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 áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, stb.):

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás: