

FINANCIAL DEVELOPMENT
Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A FINANCIAL DEVELOPMENT PÉNZÜGYI Zrt.
2/2019.04.30. számú határozata alapján

Budapest, 2019. április 30.

TARTALOMJEGYZÉK

1	<i>Általános rendelkezések</i>	4
1.1	Jogszabályi háttér	4
1.2	A Panaszkezelési szabályzatban alkalmazott fogalmak	4
1.3	Bevezető rendelkezések	5
2.	A panasz bejelentésének módja	5
3.	A panasz fogadása	6
4.	A panasz nyilvántartása	8
5.	A panasz kezelése	8
6.	Jogorvoslati lehetőségek	9
7.	Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő adatkezelési tájékoztató	10
7.1.	Az adatkezelő és elérhetőségei	10
7.2	Az Ügyfelek adatainak kezelése	10
	Az Ügyfelek köre	10
	A kezelt, illetve tárolt adatok köre	10
	Az adatkezelés céljai	11
	Az adatkezelés jogalapjai	11
7.3	Személyes adatok címzettjei	11
8.	Záradék	11
	<i>Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?</i>	19

1 Általános rendelkezések

1.1 Jogsabályi háttér

A hitelkérelmekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”), 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 szóló 435/2016 (XII.16.) Kormányrendelet, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016 (XII.2.) Kormányrendelet és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról 48/2018 (XII.17.) MNB rendelet.

1.2 A Panaszkezelési szabályzatban alkalmazott fogalmak

A Panaszkezelési szabályzatban használt, az Üzletsabályzatban nem definiált fogalmak a következők:

Panaszkezelés szabályzat vagy Szabályzat: jelenti a Társaság jelen szabályzatát

Fogyasztó: az önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eljáró, 18. életévét betöltött cselekvőképes természetes személy, aki a Társasággal Szerződést köt, vagy kíván kötni.

Fogyasztónak nem minősülő személy: (i) gazdasági társaság, vagy (ii) egyéb jogi személy, vagy (iii) egyéni vállalkozó, illetve egyéni cég, vagy (iv) egyéb szervezet, vagy (v) egyéb személy (ideértve a jogügylet vonatkozásában Fogyasztónak nem minősülő cselekvőképes, 18. életévét betöltött természetes személyt), aki a Társasággal Szerződést köt, vagy kíván kötni.

Ügyfél: jelen Panaszkezelési szabályzat alkalmazásában az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

Panasz: a Társaságnak a szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatos, a Társaságnak a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéses jogviszonnyal összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

MNB: Magyar Nemzeti Bank, mint a Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatások felügyeletét fogyasztóvédelmi hatósági jogkörében eljáró hatóság

Adatkezelő: Financial Development Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1062 Budapest, Andrássy út 100. 2. em. 211., továbbiakban a Társaság)

1.3 Bevezető rendelkezések

A Társaság fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Társasággal üzleti kapcsolatba kerülő Ügyfél mindazon szóban vagy írásban előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Társaság termékeivel, szolgáltatásaival, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatos, a Társaságnak a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

Nem minősül panasznak, az Ügyfél nyilatkozata, ha kifogást nem tartalmaz. Nem minősül panasznak különösen

- az általános tájékoztatás, állásfoglalást, véleményt kérő,
- méltányosságra irányuló,
- szerződésmódosítást, részletfizetési megállapodáskezdeményezésére vonatkozó, szerződés felmondását követően fennálló tartozás kapcsán, annak rendezése érdekében megtett kérelem, igénybejelentés, adat- vagy információkérés. ill. közlés,
- a Társaság termékeiről szolgáltatásaira tett javaslat, vagy ezekre tett vélemény.

Azon esetek tekintetében, amelyekre a jelen Szabályzat nem tér ki, a termékre, termékcsoporthoz vonatkozó egyes üzletszabályzatokban foglaltak az irányadók.

2. A panasz bejelentésének módja

Az Ügyfelek a panaszokat

- a. levélben a Társaság székhelyére címezve:
1062 Budapest, Andrásy út 100. 2. em. 211.
- b. e-mailben az info@fdev.hu címre megküldve,
- c. személyesen a Társaság székhelyén banki munkanapokon 8:30 és 17:00 óra között, pénteken 8:30 és 14:30 között, előzetes egyeztetés alapján
- d. más által átadott irat útján banki munkanapokon 8:30 és 17:00 óra között, pénteken 8:30 és 14:30 között, előzetes egyeztetés alapján
- e. meghatalmazott útján
- f. telefonon banki munkanapokon kizárólag a +36 1 443 3870 telefonszámon 8:00-17:00 óra között, szerdánként 8:00 és 20:00 óra között.

nyújthatják be a Társasághoz.

Ha a panasz bejelentésére meghatalmazott útján kerül sor, a meghatalmazásra a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX törvény (Pb.) szabályai az irányadók azzal, hogy a Társaság a banktitok megőrzésére vonatkozó kötelezettsége megtartása érdekében jogosult az ügyféltől a banktitok kiadhatóságára vonatkozó felhatalmazását kérni, ennek hiányában válaszát közvetlenül az ügyfél részére megadni.

A Társasághoz a panaszokat írásban a Szabályzat 1. mellékletében szereplő, a Magyar Nemzeti Bank által készített formanyomtatványon is be lehet benyújtani, amely a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, valamint a Társaság honlapjáról is elérhető.

Meghatalmazott útján történő eljárásban az Ügyfél a 2. mellékletben található meghatalmazás mintát köteles alkalmazni.

A panasz rendezéséhez a Társaság az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri az Ügyféltől:

- a. Ügyfél neve
- b. Ügyfél szerződésének azonosító száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- c. Ügyfél állandó lakcíme, illetve levelezési/értesítési címe
- d. Ügyfél telefonszáma
- e. Ügyfél email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- f. Értesítés módja
- g. Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások
- h. Panasz leírása, oka
- i. Panaszos igénye
- j. Panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- k. Meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- l. Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Társaság a panasz megválaszolása céljából - amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához - a fentiekben felsoroltakon kívül a hiányzó adatok, panasz jogosságát alátámasztó dokumentumok pótlása érdekében további adatok megadását kérheti telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt. Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához és a jelen pont szerinti megkeresést követően az Ügyfél azokat nem bocsátja a Társaság rendelkezésére, a panasz elutasításra kerülhet.

A Társaság a panaszt benyújtó Ügyfél adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az Általános Üzletszabályzat és jelen Szabályzatnak a Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő Adatkezelési Tájékoztató című fejezete nyújt részletes információt, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. sz. törvény rendelkezéseivel összhangban.

3. A panasz fogadása

A Társaság a hozzá érkező panaszokat fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. A Társaság a panaszkezelési eljárás során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el, és az olyan fogyasztó magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az Ügyfélnek lehetősége van telefonon időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv személyesen történő felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából. A Társaság ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást a felajánlott, illetve elfogadott időpontról.

A személyesen tett panaszt, amennyiben lehetséges, a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető vagy az Ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint a Társaság szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a panaszról a 0. pontban részletezett adatokat jegyzőkönyvben rögzíti, azt két példányban kinyomtatja és az Ügyfélnek átadja. Ha az Ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt a Társaság részére visszaad.

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. a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése
- e. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- f. az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panasz tartalmának módosítását kezdeményezni.

A jegyzőkönyv aláírását követően megtörténik a panasz ÁHF általi nyilvántartásba vétele, amely során a panasz egy egyedi azonosítót kap.

A telefonon közölt panasz esetén a Társaság a hívás sikeres kapcsolásának időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Társaság a megadott telefonszámokon folytatott beszélgetések hanganyagát rögzíti.

Telefonon közölt panasz esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején a Társaság ügyintézője tájékoztatja az Ügyfelet. Telefonon közölt panasz esetén adatvédelmi okokból a Társaság munkatársa a hívás elején elvégzi az Ügyfél azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra, illetve az Ügyfél pénzügyi szokásaira vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az Ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfélazonosítást követően tesz fel az ügyintéző az Ügyfelek részére a benyújtott panasszal kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz telefonon történő kezelésével nem ért egyet vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít. Amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az Ügyfél jóváhagyja, a Társaság rögzíti azt. A Társaság a jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi.

A Társaság az alábbiak szerint biztosítja az Ügyfél kérésére a rögzített hívás visszahallgatását, továbbá térítésmentesen megküldi – az Ügyfél kérésének megfelelően – harminc napon belül a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát – amennyiben az Ügyfél kétséget kizáróan azonosítható –

- a. az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének vagy
- b. az indító telefonszám és a hívás pontos idejének vagy
- c. az érintett telefonbeszélgetés hívásazonosítójának

megadását követően.

Amennyiben az Ügyfél nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, a Társaság a jegyzőkönyvet bocsátja az ügyfél rendelkezésére.

Az Ügyfél is jogosult a telefonbeszélgetést rögzíteni. Az Ügyfél a rögzített telefonbeszélgetést kizárólag a beszélgetés tartalmának igazolása céljából használhatja fel. Az Ügyfél a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni a Társaság-t.

Az Ügyfél sem a Társaság, sem az Ügyfél által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag a Társasággal folytatott esetleges jogvita során használhatja fel.

Vita esetén a Társaság minden esetben a Társaság által rögzített hanganyagot veszi figyelembe. A panaszt tartalmazó hanganyagokat a Társaság öt évig őrzi meg.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Társaság az Ügyfelet egy elektronikus válaszúzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

A Társasághoz bármilyen módon (interneten, telefonon, levélben, telefaxon, személyesen) benyújtott panaszra a Társaság elektronikus válaszlevél formájában az Ügyfél részére - adatai biztonsága érdekében - kizárólag általános, banktitoknak nem minősülő információkat adhat. A Társaság az Ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatos, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozó banktitkot tartalmazó válaszát postai úton, az Ügyfél levelezési címére küldi meg.

A panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj vagy költség felszámolása nélkül, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a. az Ügyfél nevét,
- b. az Ügyfél szerződésszámát
- c. az Ügyfél állandó lakcímét és levelezési címét,
- d. az Ügyfél telefonszámát,
- e. az Ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- f. az értesítés módját,
- g. a panasz típusát,
- h. a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- i. a panasz bejelentésének módját,
- j. a panasz okát,
- k. a panaszos igényét,
- l. a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- m. a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik a nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- n. a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- o. a kivizsgáláshoz, illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- p. az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- q. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

5. A panasz kezelése

A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel vagy jogszabály pontos szövegét.

A panaszra küldött válaszlevélben a Társaság feltünteti a panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők nevét, valamint a Társaság írásbeli és telefonos elérhetőségeit.

Amennyiben az Ügyfél panaszja több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Társaság a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Társaság a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon Ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja.

A Társaság indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálata befejezésének várható időpontját.

A Társaság a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. Tájékoztatást ad továbbá arról, hogy fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezhető, a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén pedig az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat.

Válaszadás során a Társaság elsősorban az Ügyfél nyilvántartási rendszereiben regisztrált elérhetőségeit használja fel.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ a panasszal érintett Szolgáltatási Szerződéssel együtt

- alapesetben öt évig,
- bírósági, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén legalább a vita végleges lezárásáig

őrzi meg.

A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki és erről tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot.

6. Jogorvoslati lehetőségek

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

Amennyiben az Ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol a Társaság ismét megvizsgálja panaszát.

Abban az esetben, ha az Ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van panaszával írásban a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777

Telefon: (06 80) 203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172

Telefon: (06 80) 203 776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány), illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján, valamint jelen Szabályzat 3. és 4. számú mellékletében. Az Ügyfél kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

7. Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő adatkezelési tájékoztató

Az adatkezelésre vonatkozó kiegészítő tájékoztatás megtalálható a Társaság Üzletszabályzatának adatkezelésre vonatkozó részében, valamint a Társaság Adatkezelési Szabályzatában. Az alábbi adatkezelésre vonatkozó kiegészítések fentiekkel együttesen alkalmazandóak.

7.1. Az adatkezelő és elérhetőségei

Az Adatkezelő neve: Financial Development Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelye: 1062 Budapest, Andrásy út 100. 2. em. 211.

Postacíme: 1062 Budapest, Andrásy út 100. 2. em. 211.

E-mail címe: info@fdev.hu

Telefonszáma: +36 1 443 3870

Honlap: <http://www.fdev.hu>

7.2 Az Ügyfelek adatainak kezelése

Az Ügyfelek köre

Az Adatkezelő a panaszkezelés során a panasszal érintett személyek („Érintett”) személyes adatait kezeli.

A kezelt, illetve tárolt adatok köre

A Társaság a panaszkezelés során a Panaszkezelési szabályzat 4. fejezetében meghatározott adatokon felül kezeli az Érintett azon egészségügyi adatát, amelyet a Panaszos a bejelentésében közölt és amelyhez hozzájárult.

A panaszkezelés során kezelt, illetve tárolt adatok pontos körét a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései, illetve a panaszkezelés során keletkezett egyéb dokumentumok tartalmazzák.

Az adatkezelés céljai

Az Adatkezelő az 4. pontban meghatározott adatokat az Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottakhoz képest az alábbi kiegészítések szerint kezeli:

- a. a panaszok rögzítése, nyilvántartása, kezelése, rendezése,
- b. a panaszok nyomon követése az alábbiak érdekében:
 - i. a panasz okát képező tények feltárása alapján termékek, üzleti folyamatok javítása,
 - ii. rendszerszintű problémák, jogi kockázatok feltárása.
- c. ügyfélbejelentés-kezelés hatásának visszamérése érdekében indított telefonhívás,
- d. panaszos által, a kivizsgálás eredményével kapcsolatban telefonon kezdeményezett hívás és fogyasztói igény esetén visszahíváskérés vagy panaszjegyzőkönyv rögzítés,
- e. a Társaság panaszkezelési tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett intézkedések biztosítása felügyeleti, hatósági megkeresés érdekében.

Az adatkezelés jogalapjai

Az Adatkezelő a panaszok kezelése során az érintettek személyes adatait az Adatkezelési Szabályzatban meghatározottak alapján kezeli.

Az Adatkezelő a személyes adatokat elsődlegesen kötelező adatkezelés jogcímén kezeli.

7.3 Személyes adatok címzettjei

A panaszkezelés során az Adatkezelőnél a személyes adatok címzettje a panasz rögzítését, kivizsgálását, rendezését ellátó, illetve a vizsgálat eredményét ellenőrző munkavállaló, továbbá az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi vagy bármely egyéb szerv, mellyel a panaszkezelés kapcsán a személyes adatot az Adatkezelő közli.

8. Záradék

Jelen szabályzatot a Társaság egyedüli tagjának jóváhagyása alapján, az aláírásának napján lép hatályba, rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Hegedűs Melinda s.k.
egyedüli tag

1. sz melléklet Formanyomtatvány a panasz bejelentéséhez

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 személyesen tett panasz esetében:

Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

Panaszolt szolgáltatástípus:

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the detailed description of the complaint. It occupies most of the page's vertical space below the header.

Kelt:

Alíírás:

2. sz. melléklet Meghatalmazás minta

Alulírott (ügyfél neve)
..... (ügyfél címe) mint
meghatalmazó ezúton meghatalmazom,
..... (meghatalmazott neve)
..... (meghatalmazott címe)

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva, a Társaság Általános Hitel és
Finanszírozási Zrt. (székhely: 1113 Budapest, Harcos utca 4.; nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék
Cégbírósága 01-10-045126 cégjegyzékszám) előtt ellássa képviselőmet a Társaság Zrt. alábbi
termékével, illetve szolgáltatásával kapcsolatban felmerült panaszom kivizsgálására irányuló
panaszkezelési eljárásban:

.....
..... (a panasz megjelölése)

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fentiekben meghatározott panaszkezelési
eljárásban való képviselőre jogosít.

Kelt:, 201.....

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazotto

Előttük mint tanúk előtt:

.....

Név: Lakcím: Aláírás:

.....

Név: Lakcím: Aláírás:

3. számú melléklet Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány céljára rendszeresített formanyomtatványok)

A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén forduljon kérelemmel:

- **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást,
- **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el Önnel szemben**,
- **nem telt el öt év a jogsértés bekövetkezése óta**,
- kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát**,
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást**, - kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte**

A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

CÍMZETT

FOGYASZTÓI KÉRELEM

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsé ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

*Név:

*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

***Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító):**

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon személyesen írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja:	

***Kérjük, hogy kérelméhez csatolja az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát, és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát!**

Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat

(pl. bankszámlaszám, szerződés szám):

--

***A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:**

--

Kelt:

aláírás

MELLÉKLET!

Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?

Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!

Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt az MNB-hez címzett kérelem kitöltéséhez.

Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg.

Ebben segíthet az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>) található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány.

A panasz az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat kérelmével, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és panaszára 30 napon belül nem kapott választ, panaszának kivizsgálása nem megfelelően történt (pl: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza**, és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Amennyiben **panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy egyáltalán nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tényt is jelezze!

Az MNB-hez **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.

Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét!** Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.

A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.

A kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 6 hónap. Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.**

Az MNB-hez többek között akkor fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy:

- a pénzügyi szolgáltató panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- a pénzügyi szolgáltató valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget,
- a pénzügyi szolgáltató tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, pl: téves tájékoztatást adott Önnek, megtévesztette Önt.

Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat**. Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy **polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat**.


Az MNB szervezeti keretein belül működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést,
- nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- szerződésszegése kárt okozott,
- biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el:

pl: a KHR-be kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.

4. számú melléklet A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatvány

	150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM	vonalkód helye
	ÜGYSZÁM:	
Erkeztetés helye	E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (www.magyarorszag.hu).	

1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			