



## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT A CASPER CONSUMER FINANCE ZRT-NÉL**

Hatályos: 2020. július 1. napjától

## **Tartalomjegyzék**

<b>I.</b>	<b>A szabályzat célja</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Jogszabályi háttér</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>Alapfogalmak</b>	<b>3</b>
<b>IV.</b>	<b>Általános elvek</b>	<b>4</b>
<b>V.</b>	<b>Tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó elvek</b>	<b>4</b>
<b>VI.</b>	<b>Általános szabályok</b>	<b>5</b>
<b>VII.</b>	<b>A panaszkezelés folyamata</b>	<b>6</b>
	<b>1. A panaszok bejelentésének módjai</b>	<b>6</b>
	<b>2. Szóbeli panaszok kezelése</b>	<b>7</b>
	<b>3. Írásbeli panaszok, illetve jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszok (együttesen: panaszügyek) kezelése</b>	<b>8</b>
	<b>4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség</b>	<b>8</b>
	<b>5. Panaszügyintézés során történő adatkezelésre vonatkozó szabályok</b>	<b>9</b>
	<b>6. Lekérdezések, nyilvántartás, statisztikák</b>	<b>10</b>
	<b>6a) Megválaszolatlan panaszlevelek, illetve jegyzőkönyvben rögzített panaszok ellenőrzése</b>	<b>10</b>
	<b>6b) A panaszkezelési nyilvántartás tartalma</b>	<b>10</b>
	<b>1. számú melléklet: Panaszkezelési formanyomtatvány</b>	<b>12</b>

## I. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy meghatározza a CASPER Consumer Finance Zrt.-hez érkezett panaszok nyilvántartására, kezelésére vonatkozó rendet.

## II. Jogszabályi háttér

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban: Info tv.)
- 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- Az MNB 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- Az MNB 10/2016. (X.24.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

## III. Alapfogalmak

**Panasz:** A Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaságunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - tevékenységével, illetve mulasztásával szemben felmerülő minden kifogás.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

**Panaszos:** A panaszos lehet természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, s aki a pénzügyi szervezet 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. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviselői jogosultságot, amelyet a meghatalmazott meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül az Ügyfélhez fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A Társaság Ügyfelén kívül panaszosnak minősülhet az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

**Panaszkezelés:** Az ügyféllojalitást megerősítő problémamegoldás folyamata, melynek célja az ügyfél elégedettségének biztosítása.

#### IV. Általános elvek

- ✓ Társaságunk **együttműködik** az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
- ✓ Társaságunk a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződéséből 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.
- ✓ Társaságunk olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével **képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és Társaságunk között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.**
- ✓ Társaságunk a panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a **transzparencia elvét** annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt **fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.**
- ✓ Társaságunk a **panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja** az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában. Ennek érdekében törekszik az **együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra** a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.
- ✓ Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, Társaságunk gondoskodik a **panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.**

#### V. Tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó elvek

- ✓ Társaságunkhoz e-mailben érkezett panaszlevelekre a beérkezést visszaigazoló e-mail kerül megküldésre. Amennyiben a panaszlevélben erre irányuló kérelem lenne, Társaságunk írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról. Szóbeli panasz esetén Társaságunk felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.
- ✓ Társaságunk a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során **közérthető, szakszerű és érdemi információt nyújt.** A válaszadás a **közérthetőségi elvárásoknak akkor felel meg,** ha Társaságunk nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.
- ✓ Személyes ügyfélkapcsolat alkalmával - az ügyfél ez irányú kérése esetén - az ügyfél számára **elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.**
- ✓ Társaságunk a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan **a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújt.**
- ✓ Társaságunk az ügyfelek ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében közli az ügyfelekkel a telefonon tett szóbeli panasz **egyedi azonosítószámát, valamint az írásbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat.**
- ✓ A panaszkezelési eljárás során Társaságunk - az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére - tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy az **eljárás milyen szakaszban** van.

- ✓ Társaságunk mind szóban, mind írásban felhívja az ügyfelek figyelmét az **MNB honlapjára**, és az ott szereplő **panaszkezelési formanyomtatványra**, valamint honlapunkon oda történő átlinkelési lehetőséget biztosítunk. Társaságunk **formanyomtatványa az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhető.**
- ✓ Társaságunk **elősegíti, hogy az ügyfelek a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban** lehetőség szerint **elkülönítetten**, lényegre törően és felsorolásszerűen **rögzítsék**. Amennyiben az ügyfelek nem az MNB által, vagy Társaságunk által kialakított formanyomtatványon tesznek panaszt, úgy Társaságunk biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen a panasztétel során – a fenti elvek mentén – **elkülönítetten** megjelölni kifogásaikat.
- ✓ Társaságunk **együttműködő a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel**. A **Társaságunk által készített meghatalmazásra vonatkozó minta** a meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében elérhető Társaságunk **honlapján** (Információk→Hasznos információk→Nyomtatványok→"Nyomtatvány meghatalmazásra magánszemély", illetve „Nyomtatvány meghatalmazásra vállalkozás”), valamint az **ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben**. Amennyiben az ügyfelek nem a Társaságunk által készített mintát veszik alapul, úgy Társaságunk tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy a meghatalmazásnak milyen elengedhetetlen formai kellékei vannak.
- ✓ Társaságunk az ügyfelektől (vagy a képviselőjükben eljáró szervezetektől, személyektől) beérkező panaszok kezelése során érdemi, kifejtő válaszára törekszik, kitérve az ügyfelek minden kifogására.

## VI. Általános szabályok

- ✓ A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, személyesen és elektronikus úton is lehetővé teszi. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozása) ne akadályozza a panasz benyújtásában.
- ✓ A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
- ✓ A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező panaszkezelési nyomtatványt, valamint a Magyar Nemzeti Bank által közzétett panaszkezelési nyomtatványt ügyfélszolgálatán, továbbá honlapján is közzéteszi. Társaságunk köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni. A személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panaszlevél, vagy panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
- ✓ Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szükség, úgy haladéktalanul fel kell venni a panaszossal a kapcsolatot, és beszerezni azokat.
- ✓ Amennyiben az ügyfél írásbeli panaszt nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, Társaságunk a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.

- ✓ Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, Társaságunk köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- ✓ A Társaság minden beérkező panaszt bevezet a panasznyilvántartó rendszerbe, mely során különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat.
- ✓ A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- ✓ A panaszlevelet a közléstől számított 30 naptári napon belül meg kell válaszolni. Kivételt képez ez alól, az adatkezelésre vonatkozó panasz, melyet 25 napon belül kell megválaszolni (Info tv. 15. § (1b) bekezdés alapján).
- ✓ A panasz kivizsgálását követően a Társaság köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- ✓ Társaságunk a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el. Az indoklás tartalmazza – a panasz tárgyától függően – a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamint a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
- ✓ A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- ✓ A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. Minden egyes válaszlevélben, ahol Társaságunk nem ad helyt a panasznak, fel kell tüntetni azon hatóságokat (pontos elérhetőségük megjelölésével együtt) ahová a panaszos jogorvoslatért fordulhat.
- ✓ Az 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 Társaságunk úgy küldi meg az ügyfél számára, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja. (Amennyiben az ügyfél kétséget kizáróan megkapta a korábbi panasz kapcsán küldött válaszlevelet, úgy annak ismételt csatolása nem szükséges.)
- ✓ A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat Társaságunk nem számít fel.

## **VII. A panaszkezelés folyamata**

### **1. A panaszok bejelentésének módjai**

A panaszos felmerült panaszát az alábbi úton juttathatja el a Társaság részére:

- szóban

- személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán (1064 Budapest, Vörösmarty u. 67.), ügyfélfogadási időben, hétfőtől csütörtökig 08.30-16.00-ig, pénteken 08.30-14.00-ig
- telefonon a Társaság 06-1-885-5600 telefonszámán, hétfőn 08.00-20.00-ig, keddtől csütörtökig 08.00-16.00-ig, pénteken 08.00 – 14.00-ig.

- írásban

- személyesen, vagy más által átadott irat útján Társaságunk ügyfélszolgálatán (1064 Budapest, Vörösmarty u. 67.)
- levélben, panaszos aláírásával ellátva, a 1064 Budapest, Vörösmarty u. 67. postacímre
- telefaxon, a panaszos aláírásával ellátva, a 06-1-885-5605 és a 06-1-885-5607-es faxszámra

- e-mailben, lehetőség szerint panaszos aláírásával ellátott csatolt dokumentum formájában, a [panaszkezeles@casperconsumer.hu](mailto:panaszkezeles@casperconsumer.hu) elektronikus levélcímre. A panaszos aláírásával ellátott csatolt dokumentum hiányában, amennyiben Társaságunk nem tudja a panaszost egyértelműen beazonosítani, vagy bármilyen kétség merül fel a panaszos személyével, illetve az e-mail beküldőjével kapcsolatosan, úgy Társaságunk szükség szerint haladéktalanul felveszi a kapcsolatot telefonon vagy postai úton a panaszossal a megfelelő ügyfél beazonosítás érdekében a vonatkozó adatvédelmi előírásokra is figyelemmel. Amennyiben a panaszos minden kétséget kizáró, megfelelő beazonosítása megtörtént, úgy Társaságunk elektronikus úton megválaszolja az elektronikus úton érkezett panaszt.

A panaszos lehet:

- Ügyfél
- Ügyfél jogi képviselője
- Kezes
- Meghatalmazott
- MNB (Magyar Nemzeti Bank)
- Egyéb

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A felmerülő panaszokat – amennyiben az lehetséges – helyben és azonnal kell orvosolni. Amennyiben nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

## **2. Szóbeli panaszok kezelése**

A panaszos felmerült panaszát szóban mind személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán, mind telefonon előterjesztheti.

Telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon történő panaszkezelés esetén fel kell hívni a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A Társaságunk és a panaszos közötti telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv. 288.§ (2) bekezdés szerint. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet (a panaszos választása szerint) a Hpt. 288. § (2) bekezdése szerint.

Társaságunk a szóbeli panaszt, amennyiben lehetséges, azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a panaszbejelentésről jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) ügyfél/panaszos neve;
- b) ügyfél szerződésszáma
- c) ügyfél lakcíme/székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve, címe;
- e) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

- f) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, bizonyítékok jegyzéke;
- h) a panaszt rögzítő ügyintéző aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszos aláírása;
- k) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A jegyzőkönyv rögzítését követően a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példánya a panaszosnak átadásra kerül. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról készült jegyzőkönyv a panaszra adott válasszal egyidejűleg kerül megküldésre a panaszos részére. A panasz további ügyintézésénél az írásban benyújtott panaszra vonatkozó szabályok szerint szükséges eljárni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egyedi azonosítószámát az eljáró ügyintéző a telefonbeszélgetés során a panaszossal közli.

### **3. Írásbeli panaszok, illetve jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszok (együttesen: panaszügyek) kezelése**

A beérkező panaszügyek adatait a panaszkezelési munkatárs a panaszkezelési nyilvántartásban rögzíti. A panaszügyben hozott érdemi döntését Társaságunk pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a válaszlevél jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely pontos megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

A panaszleveleket, illetve a jegyzőkönyvben rögzített panaszokat sürgősen késedelem nélkül, de legkésőbb a beérkezéstől számított 30 naptári napon belül (kivételez az adatkezelésre vonatkozó panasz, melyet 25 napon belül) kell megválaszolni és tértivevényes ajánlott levélben írásban értesíteni a panaszost. A panaszos kérésére a válasz elektronikus üzenetben, a panaszos által megadott elektronikus levelezési címre, illetve telefax útján is továbbítható. A határidő betartásáért a panaszkezelési osztály munkatársa a felelős. Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, úgy Társaságunk tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A MNB részére küldött válaszlevelek válaszadási határidejét a Felügyelet írja elő megkeresésében. A Felügyelet részére küldött válaszlevelet a panaszos részére párhuzamosan meg kell küldeni.

### **4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
  - a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
    - A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén.
    - A pénzügyi szervezet panaszkezelésére vonatkozó jogszabályi előírások megsértése esetén.
    - A fogyasztók tájékoztatására vonatkozó előírások megsértése esetén.



- Az ügyleti döntést (különösen a szerződés megkötését, valamely jog gyakorlását) hátrányosan befolyásoló, lényeges tényről szóló valótlan vagy megtévesztésre alkalmas tájékoztatás esetén.

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

b) Pénzügyi Békéltető Testület

- A kölcsönszerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése esetén.

levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80/203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu);

c) hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság

- A kölcsönszerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügyek bíróság eljárás keretén belüli rendezése esetén.
- a KHR-be kerüléssel kapcsolatos vita esetén.

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

3. A panasz elutasítása vagy a válaszadási határidő túllépése esetén a panaszost tájékoztatni szükséges arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eljárásának kezdeményezésére szolgáló formanyomtatványt a Társaság, a panaszos erre irányuló kérelme esetén térítésmentesen megküldi a részére.

Az adatkezelésre vonatkozó szabályokat, részletes tájékoztatást, jogorvoslati lehetőségeket Társaságunk „Adatkezelési Tájékoztatója” tartalmazza.

## 5. Panaszügyintézés során történő adatkezelésre vonatkozó szabályok

A panaszlevelek, illetve a jegyzőkönyvben rögzített panaszok az iktatást követően automatikusan bevezetésre kerülnek – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az **ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon nyilvántartott** panasznyilvántartó rendszerbe, mely során Társaságunk különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat. A Társaság a panasz kezelése során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) név;
- b) szerződésszám;
- c) lakcím, székhely, levelezési cím;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;

- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## **6. Lekérdezések, nyilvántartás, statisztikák**

### 6/a. Megválaszolatlan panaszlevelek, illetve jegyzőkönyvben rögzített panaszok ellenőrzése

Annak érdekében, hogy folyamatosan nyomon követhető legyen a levelek feldolgozottsága, lehetőség van a megválaszolatlan panaszlevelek, illetve jegyzőkönyvben rögzített panaszok kilistázására.

A lista tartalma:

- Szerződés szám
- Ügyfél név
- Rögzítő neve
- Intézkedésre kijelölt neve
- Kiadás dátuma
- Panaszos neve
- Fő kategória

A megválaszolatlan panaszlevelek, illetve jegyzőkönyvben rögzített panaszok listáját a panaszkezelési osztály munkatársa heti rendszerességgel ellenőrzi és gondoskodik azok határidőben történő megválaszolásáról.

Társaságunk a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében folyamatosan elvégezi a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését:

- a. Társaságunk elemzi az egyéni panaszok okait az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében;
- b. Társaságunk megvizsgálja, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e egyéb folyamatokat vagy termékeket, beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát.

Az ügyfélérdekek maradéktalan érvényesülése érdekében elengedhetetlen, hogy a Társaságunk kiküszöbölje a panaszok kiváltó okait.

Társaságunk vezetése rendszeres tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszerproblémákról, amelyek révén azonosítja, felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

### 6/b. A panaszkezelési nyilvántartás tartalma

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Társaságunk 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 megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv 288.§ (3) bekezdés szerint a panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

**Kelt:** Budapesten, 2020. június 18. napján.

1. számú melléklet

**SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE:**

.....

**PANASZKEZELÉSI FORMANYOMTATVÁNY**

1. PANASZOS ADATAI	
ÜGYFÉLNÉV:	
SZERZŐDÉSSZÁM:	
LAKCÍM, SZÉKHELY, LEVELEZÉSI CÍM:	
TELEFONSZÁM:	
*PANASZOS NEVE, STÁTUSZA:	

\*Abban az esetben kérjük kitölteni, amennyiben az ügyfél személye nem azonos a panaszt tevő személyével. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, a jelen formanyomtatványhoz szíveskedjen a képviseleti jogot igazoló meghatalmazást eredetben is csatolni.

**TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!**

Jelen nyomtatvány célja az ügyfelek panaszainak gyors és hatékony kiszolgálása, elbírálása és orvoslása.

Ennek érdekében kérjük, szíveskedjék a 1. pont alatti táblázatból kiválasztani panaszának tárgyát, majd a 2. pontban ismertetni a probléma tartalmát, és megjelölni a rendezésére vonatkozó javaslatot. A 3. pontban – igény szerint – egyéb körülményeket is meghatározhat, melyek kérelme elbírálása során jelentőséggel bírhatnak.

Kérjük, az eredményes együttműködés érdekében szíveskedjék a panaszát, illetve a kérelmét alátámasztó dokumentumokat jelen nyomtatványhoz mellékelni.

A panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. Társaságunknak 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.

**PANASZBEJELENTÉS ÉS JAVASLAT**

**1. PANASZ**

PROBLÉMA ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA: .....

PANASZ TÁRGYA (SZÜKSÉG SZERINT TÖBB KATEGÓRIA MEGJELÖLÉSE IS LEHETSÉGES):

<input type="checkbox"/> Hirdetések, reklámok	<input type="checkbox"/> Nyilvántartási hiányosság
<input type="checkbox"/> Információnyújtás minősége, tájékoztatási hiányosság a kölcsönigénylés, szerződéskötés, szerződés fennállása során	<input type="checkbox"/> Befizetések elszámolása
<input type="checkbox"/> Kölcsönigénylés elutasítása	<input type="checkbox"/> Adatátadás a KHR részére
<input type="checkbox"/> Csalás, hitelsértés, hamis vagy hamisított okiratok felhasználása	<input type="checkbox"/> Elő- és végtörlesztés
<input type="checkbox"/> Adatkezelés, adatvédelem	<input type="checkbox"/> Méltányossági kérelem
<input type="checkbox"/> Társaságunk által nyújtott termék	<input type="checkbox"/> Hozam mértéke
<input type="checkbox"/> Hitelfedezeti vagy gépjármű biztosítás	<input type="checkbox"/> Megbízás teljesítése
<input type="checkbox"/> Kamatláb mértéke, változása	<input type="checkbox"/> Állami támogatás
<input type="checkbox"/> Árfolyamhasználat	<input type="checkbox"/> Jogosulatlan tevékenység
<input type="checkbox"/> Törlesztő részlet mértéke, kiszámításának módja	<input type="checkbox"/> Pénzügyi visszaélés
<input type="checkbox"/> Egyoldalú szerződésmódosítás	<input type="checkbox"/> Pótfedezet bevonás
<input type="checkbox"/> Éves egyenlegközlő	<input type="checkbox"/> Káresemény, kárügyintézés
<input type="checkbox"/> Díjak, késedelmi kamat és egyéb költségek	<input type="checkbox"/> Deviza alapú nyilvántartás
<input type="checkbox"/> Felszólító levél és egyéb tájékoztató levél küldése (ide nem értve az éves egyenlegközlőt)	<input type="checkbox"/> Semmisség, érvénytelenségi kifogás bejelentése
<input type="checkbox"/> Ügyvédi felszólító levél	<input type="checkbox"/> Kártérítés
<input type="checkbox"/> Követelés átadása behajtásra	<input type="checkbox"/> Egyéb
<input type="checkbox"/> Pénzügyi közvetítő (behajtó eljárása)	<input type="checkbox"/> Törzskönyv birtoklása
<input type="checkbox"/> Kölcsönszerződés felmondása	<input type="checkbox"/> Forintosítás 2015. évi CXLV. számítását vitatja
<input type="checkbox"/> Gépjármű értékesítés	<input type="checkbox"/> Forintosítás 2015. évi CXLV. tájékoztatót nem kapott
<input type="checkbox"/> Késedelmes ügyfélszolgálat	<input type="checkbox"/> IT rendszerhiba
<input type="checkbox"/> Hibás tartalmú ügyfélszolgálat (egyéb ügyviteli hiba)	<input type="checkbox"/> Számlaegyenleg vitatása
<input type="checkbox"/> Udvariatlan ügyfélszolgálat	<input type="checkbox"/> Elszámolás

2. PANASZ TARTALMA, JAVASLATOK

Kérjük, az alábbiakban szíveskedjen röviden ismertetni panaszának tartalmát, valamint a megoldásra vonatkozó javaslatokat.

3. TOVÁBBI BEJELENTÉSEK, KÉRELMEK (nem kötelező kitölteni)

Az alábbiakban a probléma szempontjából fontosnak ítélt egyéb körülményeket jelölhet meg, melyek a panasz megoldásánál, orvoslásánál jelentőséggel bírhatnak.

4. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK

Kérjük, az alábbiakban a probléma szempontjából fontosnak ítélt, jelen panaszbejelentéshez mellékelten csatolt dokumentumokat szíveskedjék feltüntetni.

Kelt: .....

.....  
panaszos aláírása