

PannonHitel Pénzügyi Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

HATÁLYOS: 2024. június 24. napjától
Jóváhagyta az Igazgatóság 1/2024. június 24. sz. igazgatósági határozatával

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A **PannonHitel Pénzügyi Zrt.** (székhely: 1037 Budapest, Bokor utca 9-11., cégjegyzékszám: Cg. 01-10-047901, felügyeleti engedély száma: H-EN-I-1128/2013.; a továbbiakban: Társaság vagy Szolgáltató) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló **2013. évi CCXXXVII. törvény** XIII. fejezete (Ügyfelek védelme) 126. (Panaszkezelés) pontjában foglalt rendelkezéseknek eleget téve, továbbá **az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet**, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló **16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlásban** meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapjának nyitó oldalán (**www.pannonhitel.hu**), külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt kerül közzétételre, valamint a Társaság székhelyén, az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon megtalálható.

A Társaság továbbá a székhelyén elérhetővé teszi az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet. A Pénzügyi Navigátor Füzet elektronikusan, a Társaság honlapján található hiperhivatkozással közvetlenül is elérhető.

A Pénzügyi Navigátor Füzet elektronikus elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>

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

A panaszkezelésért felelős személy: dr. Süli Nikoletta.

I. Általános szabályok

A Társaság teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a Társaság mint szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Ügyfélnek minősül az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni!

II. A panasz bejelentése

Az Ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt az alábbi módon tehet:

a) **Szóbeli panaszként**

- személyesen, **nyitvatartási időben**, a Társaság székhelyén, azaz az 1037 Budapest, Bokor utca 9-11. sz. alatt, amely a panaszügyintézés helyének minősül. **A nyitvatartási idő a hét minden munkanapján: 8:30-16:30 között**

vagy

- telefonon, az alábbi telefonszámon: **+36 23 382 317** és az alábbi hívásfogadási időben tehet: **Hétfőn 8-20 óráig, a hét egyéb munkanapjain nyitvatartási időben, azaz 8:30-16:30 között.**

b) **Írásbeli panaszként**

- személyesen, vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén;
- postai úton az 1037 Budapest, Bokor utca 9-11. levelezési címen;
- elektronikus levélben (elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan), a **panaszkezeles@pannonhitel.hu** elektronikus levelező címen
- faxon (folyamatosan) a 06 1 336 01 17 számon közölheti.

A Társaság a szóbeli panasz székhelyen történő kezelése céljából biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Társaság köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A Társaság felhívja az ügyfél figyelmét, hogy telefonon bejelenteni kívánt panasz esetén a **panasz fogadására kifejezetten a fent megadott telefonszám szolgál**. Amennyiben az ügyfél egyéb, a Társasághoz kapcsolt telefonszámot hív, és a beszélgetés során derül ki, hogy valójában panaszt akar tenni, akkor a Társaságnak jogában áll a megadott, kifejezetten a panaszkezelésre rendelt vonalra átkapcsolni a hívást, amely esetben felhívja az ügyfelet, hogy panaszát ismételten adja elő. A Társaság ezzel tudja biztosítani a telefonon közölt panasz rögzítését és a hangfelvétel megőrzését.

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

III. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

III.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panasz azonnali megvizsgálása

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság az ügyintézőjének - a Társaság felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

Hangfelvétel megőrzése:

A telefonon közölt panaszról készített hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban meghatározott rögzített határidőn belül, azaz a Hpt. szerinti 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

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 panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot a Társaság a panasz közlésétől számított 30 napon belül küldi meg a panaszos ügyfélnek.

III.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

A Társaság a válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az

elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vettl megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik. A Társaság felhívja a figyelmet, hogy jelenleg nem üzemeltet kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portált!

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

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

IV. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat és dokumentumokat kérheti az ügyféltől

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek és 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 szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. rendeletének (általános adatvédelmi rendelet; a továbbiakban: „GDPR”), valamint a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli a Társaság.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

V.1. Fogyasztónak minősülő ügyfél esetén

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél *(azaz aki az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy)* az alábbiakhoz fordulhat:

1) Pénzügyi Békéltető Testület

Az Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Társaság megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét az alábbiak szerint:

Pénzügyi Békéltető Testület

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

weboldal: <http://www.penzugybekeltetotestulet.hu>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a kétmillió forintot.

A fogyasztónak minősülő ügyfél továbbá a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja.

2) Magyar Nemzeti Bank

A Társaság megadja a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ügyekre vonatkozó levelezési címét az alábbiak szerint:

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 BKKP Pf. 777.

Telefon ügyfeleknek: (+36 80) 203-776

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

3) Bíróság

A fogyasztónak minősülő ügyfél a bírósághoz is fordulhat a panaszával.

V.2. Fogyasztónak nem minősülő panaszos ügyfél

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél, a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V.3. Egyebek

A Társaság tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy az MNB-hez beadandó fogyasztói megkeresés, vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) intézhető vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem formanyomtatványok elektronikusan elérhetőek a két szervezet internetes honlapján, vagy az alábbi linken is:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

A Társaság tájékoztatja továbbá a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy a Társaságtól a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja. Ezek a formanyomtatványok nyomtatott formában is elérhetőek a Társaság székhelyén.

VI. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

VII. Jóváhagyás

A panaszkezelési szabályzatot a Társaság Igazgatósága jóváhagyta.

Az Igazgatóság negyedéves gyakorisággal rendszeres tájékoztatást kér a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

A Társaság továbbá fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót is kinevezett, aki biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, az MNB hivatkozott ajánlásának és a pénzügyi szervezet belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.
