

# **EURO-FAKTOR**

## **Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

1124 Budapest, Németvölgyi út 97. II. em.

### **ELSZÁMOLÁSI PANASZOK BELSŐ KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSA**

**2015.03.01.**

.....  
Takács Zoltán  
Az igazgatóság elnöke

Érvényes: 2015.03.01.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. A ELJÁRÁS CÉLJA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. AZ ELJÁRÁS HATÁLYA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. JOGSZABÁLYOK.....</b>	<b>3</b>
<b>4. A PANASZOK ÁLTALÁNOS KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI.....</b>	<b>3</b>
<b>5. FOGALMAK.....</b>	<b>4</b>
<b>6. AZ ELSZÁMOLÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....</b>	<b>4</b>
<b>7. A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSAI.....</b>	<b>5</b>
<b>8. AZ ELSZÁMOLÁSI PANASZ KEZELÉSI ELJÁRÁSÁNAK BELSŐ SZABÁLYOZÁSA .....</b>	<b>7</b>
8.1. AZ ÍRÁSOS FORMÁBAN BENYÚJTOTT ELSZÁMOLÁSI PANASZOK ÁTVÉTELE .....	8
8.2. A RÖGZÍTETT TELEFONON KERESZTÜL ÉRKEZETT ELSZÁMOLÁSI PANASZOK ÁTVÉTELE ...	8
8.3. AZ ELSZÁMOLÁSI PANASZOK ORVOSLÁSÁNAK ÉS MEGVÁLASZOLÁSÁNAK HATÁSKÖRE ÉS HATÁRIDŐI .....	8
8.4. A PANASZOKKAL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁSI ÉS FELELŐSSÉGI KÉRDÉSEK .....	9
8.5. ELSZÁMOLÁS RÉSZLETES LEVEZETÉSÉRE IRÁNYULÓ KÉRELEM .....	9
<b>9. FELKÉSZÜLÉS ÉS TÁJÉKOZTATÁS.....</b>	<b>10</b>
9.1. OKTATÁS, KÉPZÉS.....	10
9.2. PANASZKEZELÉSI ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK .....	10
9.3. AZ ÜGYFELEK TÁJÉKOZTATÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	10
<b>10. RENDKÍVÜLI ESEMÉNYEK .....</b>	<b>11</b>
<b>11. PANASZÜGYI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FELELŐS.....</b>	<b>12</b>
<b>12. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>12</b>

## 1. Az eljárás célja

Az társaságnál minden munkatársra és ügyfélre kötelezően alkalmazandó jelen eljárás célja az, hogy a Társaságnál egységes szerkezetben általánosan szabályozza az ügyfelek a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. és a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről és egyéb rendelkezésekről szóló 2014. évi XL. törvény kapcsán keletkező ügyfélpanaszok egységes kezelés alá essenek.

A panaszok intézése során az egységesség, átláthatóság, nyomon követhetőség és korrekt ügyintézés elveinek kell érvényesülniük. A panaszra adott válasznak pontosnak, érthetőnek és egyértelmű indokolással ellátottnak kell lennie.

Jelen eljárás célja, hogy a panaszkezelési szabályzatban és a jogszabályokban foglaltaknak a társaság az eljárás szerint pontosan, határidőben eleget tudjon tenni.

## 2. Az eljárás hatálya

Az eljárás hatálya kiterjed fenti két jogszabály hatálya alá tartozó elszámolási panaszos ügyek kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen szabályzat utasításait kell alkalmazni az MNB által - érdemi elintézésre - a Társasághoz továbbított ügyfélpanaszokra is. Az eljárás hatálya a Társaság valamennyi munkavállalójára kiterjed, különösen a fogyasztók tájékoztatására, illetve a fogyasztók részére nyitva álló helyiségekben dolgozó munkatársakra.

## 3. Jogszabályok

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. Törvény,
- Az MNB elnökének 28/2014.(VII.23.) rendelete,
- a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. tv.
- a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről és egyéb rendelkezésekről szóló 2014. évi XL. törvény.
- 54/2014. (XII. 10.) MNB rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás módszertanának különös szabályairól
- 58/2014. (XII. 17.) MNB rendelet a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámoláshoz, valamint a fogyasztói kölcsönszerződések módosulásához kapcsolódó fogyasztóvédelmi rendelkezésekről

## 4. A panaszok általános kezelésének szabályai

A panaszkezelési általános, ügyfelek számára is hozzáférhető szabályait, ami a panaszok bejelentésének módját, a panaszok kivizsgálását és szükséges adategyeztetések tájékoztatási szabályait tartalmazza, a társaság panaszkezelési szabályzata írja elő, az általános elvek pedig a jelen eljárás 7. pontjában kerülnek rögzítésre a 28/2014 (VII.23.) MNB rendelet előírásai alapján.

A társaság honlapján és hivatalos ügyfélszolgálati helyiségében az ügyfelek részére Tájékoztatót tesz közzé a követeléskezelő által kezelt fogyasztói kölcsönszerződésekkel kapcsolatos elszámolási

tudnivalókról, amely bármely érdeklődő vagy a társasághoz panasszal forduló ügyfél rendelkezésére áll.

## 5. Fogalmak

- **Ügyfél/fogyasztó:** a 2014. évi XXXVIII tv. hatálya alá tartozó, 1. § (1) bekezdése szerinti 2004. május 1. után kötött, társaság tulajdonában lévő a tv. hatálya alá tartozó szerződésekből származó követelések címzettjei és jogutódjai (örökösei 31. §), valamint a 2014. évi XL. tv. 6. §-a szerinti, 2009 július 26. napját követően megszűnt és a meg nem szűnt, tv. hatálya alá tartozó szerződésekből származó követeléseink kötelezettjei, illetve ügyükben eljáró természetes személy vagy képviselő aki a társaságtól pénzügyi szolgáltatást vett, vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz.
- **Elszámolási panasz:** minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló, írásban megtett bejelentés, amely a tv.-ben meghatározott elszámolással kapcsolatos. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást kér. Nem a panasz elintézésére vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni akkor, ha a Társaság és az ügyfél között olyan jogvita alakult ki, amely miatt bármelyik fél időközben az illetékes bírósághoz vagy más hatósághoz fordult jogorvoslatért.
- **Pénzügyi szolgáltatás:** a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013 évi CCXXXVII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatás és kiegészítő pénzügyi szolgáltatás.
- **Elszámolási bejelentés:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban az elszámolás tárgyában tett kérelem vagy reklamáció, amely a Társaság működésével, tevékenységével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.
- **Elszámolási javaslat:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett az elszámolással kapcsolatos kezdeményezés, amely a Társaság elszámolási tevékenységének javítását célozza.
- **Elszámolási ügyfélbejelentés:** minden, az elszámolás tárgyában tett, ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.

## 6. Az elszámolás általános szabályai

A társaság – mint követeléskezelő - általános elszámolási kötelezettségét és alapvető szabályait a 2014 évi XL. tv. 7. §-a fogalmazza meg.

Ha az ügyfél elszámolási panaszt tesz, akkor a Tv. 18 §-a szerint kell eljárni:

*18. § (1) Ha a fogyasztó a pénzügyi intézmény által a számára megküldött elszámolást vitatja - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel -, az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül panasszal élhet a pénzügyi intézmény felé. Ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva volt, a panaszt az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjesztheti elő.*

*(2) Ha az elszámolás a fogyasztói kölcsönszerződésben, illetve a fogyasztó által bejelentett lakóhelyről „cím nem azonosítható”, „címett ismeretlen”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott” vagy „bejelentve: meghalt” jelzéssel érkezik vissza, a panasz az elszámolásról való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva van, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de - a (4) bekezdés és a 31. § (2) bekezdés esetét ide nem értve - legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjeszthető elő.*

(3) A tudomásszerzés időpontja

a)<sup>1</sup> ha nem kereste jelzéssel érkezik vissza: a kézbesítés megkísérlését követő 10. munkanap,

b) ha „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza: a kézbesítés megkísérlésének napja,

c) ha „cím nem azonosítható”, „címezett ismeretlen”, „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott” vagy „bejelentve: meghalt” jelzéssel érkezik vissza: a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételt követő harmincadik nap.

(4) Ha a 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételre 2015. december 31. napját követő időpontban kerül sor, a (2) bekezdés szerinti panasz legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő hatvan napon belül terjeszthető elő.

(5) Ha az (1)-(4) bekezdésben foglaltak szerint a panasz előterjesztésére nem kerül sor, úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat a fogyasztó elfogadja. Ezt követően az elszámolás nem vitatható.

Az elszámolás panaszra történő felülvizsgálata a tv. 30. §-a szerint történik:

**30. § (1)** Ha az elszámolás a 7. § szerint történik, mind az elszámolásra köteles pénzügyi intézmény, mind a követeléskezelő elszámolásával szembeni felülvizsgálat a 18-29. § szerinti rendben külön érvényesíthető.

(2) Nem érinti a 7. § (2) szerinti elszámolási kötelezettséget az, ha az elszámolásra köteles pénzügyi intézmény elszámolását a fogyasztó vitatja.

(3) Ha az elszámolásra köteles pénzügyi intézmény elszámolása a 18-29. § szerinti igényérvényesítés eredményeképpen megváltozik, a fogyasztó kérheti, hogy a követeléskezelő az elszámolását - az elszámolásra köteles pénzügyi intézmény új elszámolására figyelemmel - módosítsa. A módosított elszámolással szembeni felülvizsgálat a 18-29. § szerinti rendben érvényesíthető.

A fentiek szerint az elszámolási panasz felülvizsgálatát a 2014 évi XL. tv. 18-29. §-ában foglaltaknak megfelelően kell elvégezni. Az elszámolási panaszok kivizsgálását a Hpt. panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései és a panaszkezelésre vonatkozó MNB rendelet szabályai, valamint az ez alapján készült társasági Panaszkezelési szabályzatban előírtak szerint kell elvégezni, nyilvántartásba venni és kivizsgálni, azzal, hogy panasz ezúttal kizárólag írásban tehető.

## 7. A panaszkezelés általános előírásai

- Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.
- A szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon. A szolgáltató a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
- Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol nyilvántartásba veszik azt.
- A szolgáltató az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

- Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- A panaszra adott, indokolással ellátott választ az elszámolási panaszok esetében a közlést követő 60 napon belül kell az ügyfél részére megküldeni általános esetben. Elszámolás részletes levezetésére vonatkozó kérelem esetén a határidő 5 munkanap alatt.
- A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- A szolgáltató a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- A szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
- A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés
  - a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
  - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.
- A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy
  - a) a (3) bekezdés a) pontja esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
  - b) a (3) bekezdés b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.
- Ha a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (3) bekezdés a) és a b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszát mely részével kihez fordulhat.
- A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
- A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz (3) bekezdés alapján történő elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. Az elérhetőseget a panaszkezelési eljárás tartalmazza.
- A szolgáltató a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat - a szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

- A szolgáltató a (3)-(7) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.
- A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
  - az ügyfél neve,
  - az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
  - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
  - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
  - az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
  - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
  - a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
- A szolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az ügyfélnek, egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a 4. § (10) bekezdésében meghatározott módon - a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg - küldi meg az ügyfél részére.
- A szolgáltató a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.
- A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa, megvizsgálhassa, hogy a rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra, eljárást kezdeményezhessen a feltárt, rögzített tények és események korrekciójára és összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.
- A szolgáltató az MNB által közzétett mintaszabályzat alapján panaszkezelési szabályzatot hozott létre.
- A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé.
- Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a szolgáltató köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

## **8. Az elszámolási panasz kezelési eljárásának belső szabályozása**

Az elszámolási panasz fogadására a jogszabályban szereplő formanyomtatványt lehet kitölteni, de be kell fogadni az ügyfél által egyéb formában megfogalmazott bejelentéseket is (panaszos levél; újságcikk stb.). A kitöltött formanyomtatvány egy példányát a társaság által aláírva az átvétel időpontjában vissza kell adni, illetve a postai úton, telefaxon vagy elektronikus formában tett panaszok

esetében térítvevényvel postán kell a társaság válaszlevelét megküldeni az ügyfél részére elsődlegesen az ügyfél által a panasz bejelentés alkalmával megadott módon és címre.

A társaság az elszámolással kapcsolatos Tájékoztatót tesz közzé ügyfelek részére honlapján és ügyfélszolgálati helyiségében, amely a panasztétellel kapcsolatos részletes határidőket és a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás szabályait tartalmazza. A tájékoztató és jelen eljárás részeknek tekinthető.

### **8.1. Az írásos formában benyújtott elszámolási panaszok átvétele**

A panaszok fogadása és átvétele az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló társasági munkatársak feladata. Mindemellett az ügyfél kifejezett kérésére minden társasági munkatárs köteles a bejelentést felvenni vagy átvenni.

A Társaság székhelyén a panaszok fogadására a Titkárság áll rendelkezésre a Társaság mindenkori hivatalos nyitvatartási idejében.

Az ügyfelet tájékoztatni kell arról, ha elszámolási panaszát jogszabály által meghatározott határidőn túl nyújtja be. A panaszost kérése esetén segíteni kell az elszámolási panasz megfogalmazásában és benyújtásában.

### **8.2. A rögzített telefonon keresztül érkezett elszámolási panaszok átvétele**

A Társaság telefonon, munkaidőben 8 órától 16 óráig fogadja a telefonhívásokat.

A telefonon beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli elszámolási panaszt, illetve a titkárságra érkező telefonhívást hangfelvétellel a Társaság rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi és erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a fogyasztó kérésére rendelkezésre bocsátja.

### **8.3. Az elszámolási panaszok orvoslásának és megválaszolásának hatásköre és határidői**

Az elszámolási panaszokat átvevő munkatárs ha a panasz nem a formanyomtatványon érkezik akkor a az erre rendszeresített **panaszfelvételi jegyzőkönyv formanyomtatványt** szükség esetén kitölteni és azt az eredeti hitelező ügyfélszolgálati felelősének, Igazgatóság elnökének, távollétében valamelyik igazgatósági tagnak még az iktatás napján, azonnali intézkedést igénylő esetben haladéktalanul továbbítani. Az elszámolási panasz tárgyának és az illetékes hitelintézet megállapítását a panaszt átvevő munkatárs köteles haladéktalanul elvégezni.

Az elszámolási panaszok esetében kizárólagosan a Igazgatóság elnöke, vagy az által megbízott személy jogosult és köteles eljárni. Amennyiben a bejelentés tartalma alapján nem minősül elszámolási panasz, de a Társaság intézkedését igényli, a Titkárság köteles a bejelentést az intézkedésre jogosult munkatársnak továbbítani.

Minden egyes ügyfélpanaszra vonatkozóan az eset pontos leírásával **feljegyzés** készítése is szükséges az átvételkor, amit egy munkanapon belül a Titkárság köteles az Igazgatóság elnökének, Felügyelő Bizottság elnökének továbbítani.

Abban az esetben, ha az MNB-n keresztül érkezik elszámolási panaszügy kivizsgálása iránti igény, a választ az ügyfél az MNB-től kapja meg.

Az elszámolási panaszt a jogszabályban előírt formában, az általános előírásoknak is megfelelően kell megválaszolni és érdemi döntést indoklással kell ellátni.



Ha az ügyfél a panaszos bejelentésére kapott választ vagy intézkedést nem tartja kielégítőnek, akkor a Panaszkezelési szabályzatban ill. a Tájékoztatóban leírt módon kell eljárni.

Olyan elszámolási panaszos esetében, akit jogi képviselő (ügyvéd, jogtanácsos) képvisel, vagy a panaszos maga is jogi végzettséggel rendelkezik, fokozott gondossággal kell eljárni, és a panaszra adandó választ jogi képzettséggel rendelkező személy kontrollja nélkül nem lehet elkészíteni.

Az elszámolási panaszra adott hitelintézeti választ és kísérő levelet a Titkárság előterjesztését követően a Társaság Igazgatóság elnöke írja alá. A titkárság köteles a válaszlevél tervezetét olyan időpontig előterjeszteni, hogy a panasz megválaszolásának határideje ne sérülhessen.

Az elszámolási panasz megválaszolásának határideje: 60 munkanap.

Az elszámolási panaszra adott válaszlevél a bejelentő, illetve a Társaság felügyeleti szerveinek eltérő rendelkezése hiányában kizárólag postai úton továbbítható tértivevénnyel a felügyeleti szervek, a bejelentő illetve meghatalmazottja részére.

A Társaság felügyeleti szerveit a Társaság Üzletszabályzata tartalmazza.

#### **8.4. A panaszokkal kapcsolatos tájékoztatási és felelősségi kérdések**

A Titkárság köteles az elszámolási panaszokról a Társaság menedzsmentjét a panasz beérkezésekor azonnal a panasz lényeges pontjait összefoglaló írásos feljegyzésben, e-mailben, tájékoztatni.

A Titkárság köteles a beérkezett elszámolási panaszokról naprakész nyilvántartást vezetni az alábbi tatalommal:

Ügyazonosító, panaszos neve, címe, telefonszáma, e-mail címe, panasz tartalma, értéke, eredeti hitelezőnek továbbított panasz keltje, megérkezett válasz keltje, panaszosnak elküldött válasz keltje, ügyirat száma,

A titkárság az elszámolási panaszokról és azok tartalmáról a Társaság Felügyelő Bizottságát, Belső ellenőrzését negyedévente tájékoztatni köteles, ide értve azok elintézési módját és az elintézés időtartamát.

Amennyiben az elszámolási panasz jogossága miatt intézkedés szükséges, az ehhez szükséges feladatok elvégzésére történő egyedi utasítás kiadása a panaszra adott társasági választ aláíró Igazgatóság elnöke (távollétében a helyette aláíró igazgatósági tag) feladata.

Az elszámolási panasz ügyintézés nyelve a magyar, azonban az ügyfél ez irányú kérése esetén biztosítani kell a panaszos által beszélt, és értett nyelven történő panaszügyintézés.

Az elszámolási panaszokra az előírt formában írásban kell válaszolni.

#### **8.5. Elszámolás részletes levezetésére irányuló kérelem**

Ügyfél a kiküldött elszámolás részletes levezetését kérheti. Ilyen esetben 5 napon belül ki kell küldeni a választ.

A határidő teljesítése érdekében:

- Minden engedményezés útján a társasághoz került követelés kötelezettje esetében a társaság előre megkéri a hitelező hitelintézetet, hogy az elszámolás részletes levezetését küldje meg a társaság részére, így az elszámolás részletes levezetésére irányuló kérelem beérkezésekor ez már rendelkezésre kell álljon.

- amennyiben a hitelintézet nem mégsem küldte meg előre a részletes levezetésről szóló elszámolást, arra az esetre a társaság az eredeti hitelezővel megállapodást köt, hogy részére 3 munkanapon belül megadja az elszámolás részletes levezetését, hogy eleget tudjon tenni a társaság 5 munkanapos határidőnek.

## **9. Felkészülés és tájékoztatás**

### **9.1. Oktatás, képzés**

A Társaság valamennyi munkatársa köteles a jelen eljárás kezelésével kapcsolatos szabályait megismerni és betartani.

A munkatársak felkészítését 2015.03.01-ig el kell végezni. A felkészítésért a panaszügyi felelős a felelős. A munkatársak felkészültségének ellenőrzését negyed évente a panaszügyi felelős interjú technikával, kikérdezéssel ellenőrizni köteles és az oktatást évente meg kell ismételni és dokumentálni szükséges.

### **9.2. Panaszkezelési általános előírások**

Az elszámolási panaszok kezelésénél a következő szabályoknak megfelelően kötelesek eljárni:

- Fokozott figyelmet kell fordítani az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes fogyasztókra, (így mindenekelőtt, de nem kizárólagosan az idősekre, a súlyosan betegekre és mindazokra, akik esetlegesen nem értik meg teljesen az
- A tájékoztatás nem lehet alkalmas a fogyasztó megtévesztésére.
- A fogyasztók tájékoztatása az ügyélforgalom számára szolgáló helyiségek nyitvatartási rendjéről a bejáratnál elhelyezett felirat útján történik.

### **9.3. Az ügyfelek tájékoztatásának általános szabályai**

A Társaság munkatársainak az ügyfelek elszámolással kapcsolatos tájékoztatása során is olyan fogyasztó magatartását kell alapul venniük, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az ügyfélkezelés során a munkatársak az elszámolással kapcsolatban is a következő szabályoknak megfelelően kötelesek eljárni:

- Fokozott figyelmet kell fordítani:
  - a) az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes ügyfél az idősekre, a fogyatékkal élőkre, a súlyosan betegekre és mindazokra, akik esetlegesen nem értik meg teljesen a Társaság által szolgáltatott információkat;
- Az elszámolás során is fokozottan érvényesíteni kell a közérthetőséget, átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségét, illetve megérthetőségét.

- Az ügyfeleknek eljuttatott információknak tisztességesnek, közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie, hogy a tájékoztatás (ideértve a marketingközleményeket) sem megjelenési formájában sem tartalmában ne legyen félrevezető, félreérthető vagy nehezen érthető.
- A jogszabályokra vonatkozó tájékoztatáskor a fogyasztó szempontjából releváns egyes jogszabályhelyekre történő pontos hivatkozás és adott esetre vonatkozó alkalmazásának indoka szükséges.
- A fogyasztókat dokumentált módon segíteni kell a felelős döntéshozatalban a rendelkezésre álló eszközökkel, megadva valamennyi szükséges – az előnyökre és hátrányokra is kiterő – információt.
- A Társaságnak törekednie kell arra, hogy a fogyasztó személyes igényeire és lehetőségeire szabottan és közérthetően fogalmazza meg a felelős üzleti döntés meghozatalához szükséges információkat.
- A személyes ügyfélkapcsolatok során törekedni kell arra, hogy a fogyasztók ismeretei feltérképezésre kerüljenek annak érdekében, hogy valóban a profiljuknak megfelelő szolgáltatást vehessék igénybe.
- A tájékoztatás akkor tekinthető félrevezetőnek, ha akár megjelenési formájában, akár tartalmi elemeiben félreérthető, vagy valamely - a szolgáltatás lényegét érintő – információ tekintetében hiányos és ezáltal az ügyfelek, illetve címzettek megtévesztésére alkalmas, függetlenül attól, hogy a tájékoztatást nyújtó személy félrevezetőnek ítéli vagy szánja-e a tájékoztatást.
- Ha az elszámolás során az ügyintéző – egyébként kerülendő - becsléseket végez az ügyfelek tudomására kell hozni egyértelműen és figyelemfelhívásra alkalmas módon azt, hogy ezek a becslések csak tájékoztató jellegűek.
- Az ügyfelek tájékoztatása az ügyfélforgalom számára szolgáló helyiségek nyitvatartási rendjéről a bejáratnál elhelyezett felirat útján történik.
- A fogyasztók figyelmét mind szóban, mind pedig írásban fel kell hívni az MNB fogyasztóvédelmi honlapjára és az ott szereplő tájékoztatókra.
- Biztosítani kell, hogy az MNB által kiadott fogyasztóvédelmi tájékoztató kiadványok a fogyasztók számára megismerhetők legyenek, ennek érdekében az MNB által rendelkezésre bocsátott kiadványokat az ügyféltérben el kell helyezni, valamint az eljáró ügyintézőknek erre fel kell hívni a fogyasztók figyelmét.
- A fogyasztókkal folytatott kommunikáció során kerülni kell a nehezen érthető vagy félreérthető tájékoztatást, személyes ügyfélkapcsolat esetén az írásos tájékoztatásnak ki kell egészülnie azzal összhangban lévő szóbeli magyarázattal is.
- Az ügyféltájékoztatás, valamint a pénzügyi szolgáltatások és termékek értékesítése során használt fogalmakat következetesen kell használni a szerződéses dokumentumokban, hirdetésekben, továbbá az ügyféltájékoztatókban.
- Mind a szóbeli, mind pedig az írásos tájékoztatás során dokumentáltan be kell mutatni az elszámolás sajátosságait előnyös és kockázatos oldalát is úgy, hogy a fogyasztó mérlegelhesse a kockázatok hatásait, következményeit.
- A Társaság minden esetben köteles együttműködni a fogyasztóval, annak kötelezettségei teljesítése során.

## 10. Rendkívüli események

A Társaságnak fel kell készülni esetleges rendkívüli események bekövetkezésére és erre kész megoldási javaslatokkal kell rendelkeznie. A Fogalmakban rögzített rendkívüli esemény definícióján felül a Társaság rendkívüli eseménynek tekinti a fogyasztók:

- Nem előírásoknak megfelelő panaszbejelentés során tanúsított nem együttműködő magatartás
- Nem megfelelő hivatalos csatornán érkező panaszbejelentés (média, sajtó stb.)
- Munkatársak nyugalmának megzavarására alkalmas panaszos viselkedés.

Ezekben az esetekben az Igazgatóság elnökének, elfoglaltsága esetén helyettesének azonnali értesítése és körültekintő intézkedése szükséges.

- Rendkívüli esemény bekövetkezésekor a Társaság a fogyasztókkal együttműködve, az érintetteket megfelelő módon tájékoztatva jár el.
- Egy esetleges rendkívüli helyzetből adódó megnövekedett ügyfélszám megfelelő panasz illetve ügyfélszolgálati kezelése érdekében szükséges átcsoportosítási terv kidolgozása.

## **11. Panaszügyi és fogyasztóvédelmi felelős**

A Hpt., Bszt. és Pszvtv. rendelkezései szerint a Társaság igazgatósága panaszügyekért és egyben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személyt és kapcsolattartót jelölt ki. A panaszügyi felelős távolléte esetén helyettest kell kijelölni.

a panaszügyi és fogyasztóvédelmi felelős tevékenysége a panaszok kivizsgálásán és megváloszolásán túl elsődlegesen arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumoknak a Társaság üzemszerű működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony, szerves beépüléséről és alkalmazásáról.

A panaszügyi és fogyasztóvédelmi felelős általános feladatait és felelősségeit és jogait az ide vonatkozó fogyasztóvédelmi előírások tartalmazzák.

## **12. Záró rendelkezések**

Az elszámolási panaszokkal kapcsolatban kitöltött formanyomtatványokat, a panasz kivizsgálása során keletkezett iratokat és a panaszra adott válaszok másolatát az Iratkezelési szabályzat szerint kell megőrizni. A Társaság köteles gondoskodni arról, hogy a panaszok bejelentésére szolgáló formanyomtatvány a Társaság székhelyén elérhető legyen. A társaságnak az ügyfél kérésére lehetővé kell tennie panasz bejelentés esetén az formanyomtatványok helyszínen történő kitöltését.

A szóban bejelentett panaszok esetén a panasztevőt a panaszügy ügyintézője szóban köteles a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatni és felhívni a figyelmét, hogy panaszát írásban ill. jegyzőkönyvezve tegye megszólítani írásbeli panasztételre.

Az elszámolási időszakban a vezetőség hetente vezetői értekezleteken értékeli az előző heti tapasztalatokat és határozza meg a tárgy heti munkát.

Budapest, 2015.03.01.