

**A Port-Faktor Pénzügyi, Befektetési  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Panaszkezelési Szabályzata**

**Kibocsátó: PORT-FAKTOR Zrt. Igazgatósága**

**Hatályos: 2021. július 1. napjától**

## I. Általános rendelkezések

### 1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) célja, hogy meghatározza a **Port-Faktor Pénzügyi, Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye: 1053 Budapest, Szép u. 4.; a továbbiakban: **Port-Faktor Zrt.** vagy **Társaság**) által a panaszügyintézés során egységesen, a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül követendő elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

A Társaság a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: **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.) Korm. rendelet;
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018 (XII.17.) rendelete;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet

rendelkezései maradéktalan betartása mellett a jelen szabályzatban meghatározottak szerint végzi.

A szabályzat közzététele: A Társaság jelen Szabályzatot a székhelyén, az ügyfélforgalom számára megnyitott helységben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

### 2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben:

**panasz:** Az ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét, mulasztását érintő kifogása, illetve a Társaság szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl);

**panaszos:** Mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a Társaságnak nem ügyfele, de a Társaság tevékenységét valamely, a Társaság által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

**fogyasztó:** Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### **3. Adatkezelés**

A panaszt - annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a jelen szabályzatban megjelölt határidő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

### **4. Nyelvhasználat**

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság - amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik - biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

### **5. Képviselés**

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. A jelen Szabályzat *mellékletét* képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### **6. A panasz benyújtásának esetei**

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel.

Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.

Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá, ha a Társaság tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

## **II. A panasz bejelentés**

## 1. Szóbeli panasz

1.1. A panasz szóban bejelenthető

- a) **személyesen**, a Társaság székhelyén (1053 Budapest, Szép u. 4.) az ügyfelek számára nyitva álló helységben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig
- b) **telefonon**, a Társaság telefonszámán, minden munkanapon 8 órától 16 óráig és keddi munkanapokon 8 órától 20 óráig.

1.1.1. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

1.1.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A panaszos a beszélgetés kezdetén erről tájékoztatást kap, amennyiben a beszélgetést folytatja, úgy azt a Társaság a hangfelvétel készítéséhez adott hozzájárulásnak tekinti. Amennyiben a panaszos ehhez nem kíván hozzájárulni, úgy a beszélgetést meg kell szakítania és a panaszkezelésre nyitva álló többi lehetőséget kell választania.

1.1.3. A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

1.2. A szóban, illetve telefonon tett panaszt a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja a jelen Szabályzat **1. mellékletét** képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti; ehhez a panaszostól további információkat kérhet. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének, születési nevének, születési idejének és lakcímének megadása.

## 2. Írásbeli panasz

2.1. A panasz írásban benyújtható a jelen Szabályzat **2. mellékletét** képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben:

- a) személyesen, a Társaság székhelyén, az ügyfelek számára nyitva álló helységben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig
- b) postai ajánlott küldeményként, a Társaság fenti székhelyére címezve;
- c) telefaxon a Társaság faxszámára elküldve, bármely nap 0-24 óráig;
- d) elektronikusan, a Társaság e-mail címére [info@brtfaktor.hu](mailto:info@brtfaktor.hu) elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

2.2. A panasz előterjesztésére felhasználható nyomtatvány díjmentesen átvehető a Társaság székhelyén, ügyfélfogadási időben, de megtalálható a felügyeleti szerv (MNB) honlapján is.

2.3. A nyomtatvány használata nem kötelező, amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolhatja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembevételét a panasz megfogalmazása során.

2.4. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, egyéb elérhetősége adatainak (telefon e-mail cím, stb.) megadása, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz helye és időpontja, a panaszos aláírása.

2.5. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

2.6. Az e-mailen beérkezett panaszra Társaságunk a banktitok megtartására vonatkozó kötelezettségre tekintettel, e-mailen nem küld banktitkot is tartalmazó választ. Amennyiben a panasz e-mail-ben érkezik és a panaszos nem beazonosítható, az azonosításhoz szükséges adatokat a Társaságunk bekéri, egyben tájékoztatást ad arról, hogy a banktitokra figyelemmel a válaszlevelet postai úton küldi meg. A beazonosított panaszos részére a választ a nyilvántartásban szereplő érvényes címre küldi meg a Társaság.

### III. A panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információt, úgy a Bejelentő részére erről szükséges tájékoztatást küldeni, egyidejűleg fel kell hívni figyelmét arra, hogy a jelen panaszügy a panasz kivizsgálásához szükséges információk hiányára tekintettel lezárásra kerül, de amennyiben a hivatkozott információkat, dokumentumokat a Társaság rendelkezésére bocsátja, úgy természetesen teljes körű választ küld a Társaság.

A panaszkezelés során a panaszostól a panasz jellegétől és tartalmától függően különösen az alábbi adatok és dokumentumok kérhetők:

- neve
- a panasszal érintett ügy pontos azonosítása (pl. szerződésszám, bankszámlaszám, vagy ügyszám)
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- a panasz alátámasztásához szükséges, a/panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- a meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó panaszos adatait a Társaság az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Társaság adatkezelési tájékoztatója a Társaság székhelyén elérhető.

A nem azonosítható személyektől érkező panaszbejelentésekkel kapcsolatban Társaságunknak nincs intézkedési kötelezettsége. Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszosnak kizárólag általános tájékoztatás adható.

Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Társaság munkatársa a hívás elején elvégzi a panaszos azonosítását, melynek során az elektronikus nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Adósok adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a panaszosok részére a panaszbejelentéssel kapcsolatos adatokra vonatkozó kérdéseket.

#### **IV. A panasz elintézése**

##### **1. A panasz kivizsgálása**

###### **1.1. Általános szabályok**

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

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

Amennyiben ugyanazon Ügyfél ugyanazon ügyben korábbival azonos tartalmú, a Társaság által már megválaszolt panaszt terjeszt elő, anélkül, hogy a panasszal érintett ügyben bármilyen új körülmény merült fel, úgy – a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett – a Társaság 30 (harminc) naptári napon belül válaszol arra vonatkozóan, hogy korábbi válaszát fenntartja-e. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

###### **1.2. Szóbeli panasz**

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzatban megjelölt telefonszámon közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, és a hangfelvételt az Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott időtartamig, 5 (öt) évig megőrzi, erre a telefonbeszélgetés elején a Társaság ügyintézője felhívja az Ügyfél figyelmét.

Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – Ügyfél kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a panasz felvételét követően tájékoztatja az Ügyfelet a panasz továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - a jelen szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével - jegyzőkönyvet

vesz fel, melyet a jelenlévő Ügyfél – igazolva az általa előadottakkal való egyezést – aláír. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

Amennyiben a panaszról a Társaság jegyzőkönyvet készít, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a. az Ügyfél neve;
- b. az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e. az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások 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. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges — telefonon közölt szóbeli panasz kivételével — a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- i. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

### **1.3. Írásbeli panasz**

A Társaságnak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül kell megküldi az ügyfélnek. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg. A panasz közlésének időpontja alatt annak Társasághoz érkezésének napja értendő.

## **2. Döntés a panaszügyben**

**2.1** Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve - igény és lehetőség esetén - a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).

**2.2** A Társaság 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, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

**2.3** A Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan.

### 3. Jogorvoslati lehetőségek

3.1 A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek levelezési címét.

3.2 A **pénzügyi szolgáltatási jogviszonyokból eredő panaszok esetén** a panaszos (a panasz tartalmára is figyelemmel) az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti, ha

#### **a) a panaszos fogyasztónak minősül:**

1. **fogyasztóvédelmi eljárást** kezdeményezhet a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központnál**.

A Központ elérhetőségei:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777

telefon: +36-80-203-776,

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)).

Az MNB Ügyfélkapcsolati Információs Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

2. **fogyasztói jogvitával kapcsolatos ügyekben**, így szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testület előtt kezdeményezhető eljárás**.

A PBT elérhetőségei:

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

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-80-203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

### 3. bíróság

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató, azaz 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 az egymillió forintot.

#### **b) ha a panaszos nem minősül fogyasztónak, akkor**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel



és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az illetékességgel rendelkező **bírósághoz benyújtott keresettel.**

3.3. **Nem pénzügyi szolgáltatási kérdésekben** a területi Járási Hivatalok járnak el.

A területileg illetékes járási hivatalok keresése a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon lehetséges.

A járási hivatal által első fokon intézett ügyekben másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal (cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefonszám: 06-1-328-5812; 06-1-485-6957; 06-1-485- 6926; e-mail cím: [pest@pest.gov.hu](mailto:pest@pest.gov.hu)) jár el.

#### **4. Eljáró személyek**

4.1. A panaszfelvétel során a Társaság alkalmazottai járnak el.

4.2. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

4.3. Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszügyben az igazgatóság elnöke jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

4.4. A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás az ügyvezető igazgatót érintené, az ügyben az Igazgatóság jogosult dönteni.

#### **V. Nyilvántartás**

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

2. A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 5 évig megőrzi.

3. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

4. A Társaság a panaszokról évente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább

érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

5. A Társaság a panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

1. melléklet Nyomtatvány szóbeli panasz esetén:

**Jegyzőkönyv panasz felvételéről  
Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz**

|  |  |
|--|--|
| A PANASZ AZONOSÍTÓSZÁMA:                                 |  |
| A PANASZT KEZELŐ SZERVEZETI EGYSÉG NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE: |  |
| Társaság - Panaszkezelési Csoport                        |  |
| CÍM  |  |

| <b>PANASZOS</b>  |  |
|--|--|
| Név:   |  |
| Lakcím (székhely):   |  |
| Levelezési cím:  |  |
| Telefon:   |  |
| E-mail cím:  |  |
| Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve és címe:  |  |
| Panasszal érintett szerződés száma vagy az érintett ügy azonosítója:   |  |
| Képviselő neve*:   |  |
| Képviselő címe*:   |  |
| Képviselő telefonszáma*:   |  |
| <i>* Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője/ meghatalmazottja útján nyújtja be a panaszt. Ez esetben csatolni kell a jegyzőkönyvből a benyújtási jogosultságot igazoló okirato(ka)t (meghatalmazás vagy cégkivonat és aláírási címpéldány)</i> |  |

| <b>A PANASZOS ÁLTAL BEMUTATOTT IRATOK, A PANASZ ALÁTÁMASZTÁSÁHOZ CSATOLT DOKUMENTUMOK, EGYÉB BIZONYÍTÉKOK</b> |  |
|---|--|
| -   |  |
| -   |  |
| -   |  |
| -   |  |

| <b>PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE, IDŐPONTJA</b>                  |                 |
|---|-----------------|
| A panasz előterjesztésének helye, időpontja (év/hó/nap):          | Budapest, 2020. |
| Esetleges korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hó/nap): |                 |

| <b>PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA (telefonon / személyesen)</b> |  |
|---|--|
|---|--|

|  |
|--|
|  |
|--|

|  |
|--|
| <b>A PANASZ OKA, RÉSZLETES LEÍRÁSA, A PANASZOS IGÉNYE (HATÁROZOTT KÉRELME)</b> |
|--|

|  |
|--|
|  |
|--|

|   |
|---|
| <b>A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁHOZ, MEGVÁLASZOLÁSÁHOZ SZÜKSÉGES EGYÉB ADAT</b> |
|---|

|  |
|--|
|  |
|--|

Kelt: Budapest, 2020.

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Panaszos aláírása<sup>1</sup></b> |  |
|--------------------------------------|--|

A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával elismeri, hogy a Társaság panaszügyintézéséről szóló tájékoztatóját és panaszbejelentő nyomtatványt ma átvette.

<sup>1</sup> Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.

|   |  |
|---|--|
| <b>A Társaság jegyzőkönyvet készítő munkatársának</b> |  |
|---|--|

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| <b>neve</b> | <b>aláírása</b> |
|-------------|-----------------|

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

|   |
|---|
| <b>A PANASZ AZONNALI KIVIZSGÁLÁSÁNAK MEGTÖRTÉNTÉ ESETÉN A PANASZ RENDEZÉSÉRE, MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA<sup>2</sup></b> |
|---|

|  |
|--|
|  |
|--|

<sup>2</sup> Csak a panasz azonnali rendezése esetén töltendő a panaszt kezelő ügyintéző részéről.

|   |  |
|---|--|
| <b>Panaszos aláírása<sup>3</sup> :</b>  |  |
| A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával a Társaság panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedését, a panasz teljesítéseként elismeri. |  |
| <sup>3</sup> A panasz azonnali rendezése esetén.  |  |

2. melléklet Nyomtatvány írásbeli panasz esetén

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)  
BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

| Panasszal érintett pénzügyi szervezet |  |
|---------------------------------------|--|
| Név:                                  |  |

**Felek adatai**

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

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

|  |
|--|
|  |
|--|

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panasza és igénye

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

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**III. A panasz részletes leírása:**

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

Kelt:

Aláírás: