

Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2025. június 18. napjától

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rendelkezések _____

I.1 A Szabályzat célja _____

I.2. Fogalmak _____

I.3. Adatkezelés _____

I.4. Nyelvhasználat _____

I.5. Képviselő _____

I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei _____

I.7. A panaszkezelés eljárási kötelmei _____

II. A panasz bejelentése _____

II.1. Írásbeli panasz _____

II.2. Szóbeli panasz _____

III. A panasz elintézése _____

III.1. A panasz kivizsgálása _____

III.2. Döntés a panaszügyben _____

III.3. Jogorvoslati lehetőségek _____

III.4. Eljáró személyek _____

IV. Nyilvántartás _____

Záradék _____

1. számú melléklet: Nyomtatvány (Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz)_____ **1- 3**

Erinum Capital Pénzügyi Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) célja, hogy meghatározza az Erinum Capital Pénzügyi Zrt. (a továbbiakban: **Társaság** vagy szolgáltató) által a panasz-ügyintézés során egységesen – megkülönböztetett figyelemmel a Magyar Nemzeti Bank 66/2021.(XII.20.) számú, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló MNB rendeletre (a továbbiakban: MNB rendelet), a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül – követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást. A fentiekben hivatkozott MNB rendelet és jelen Szabályzat hatálya a **Társaságra**, mint pénzügyi intézményre (szolgáltatóra), valamint az általa végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítőre terjed ki.

A **Társaság** jelen **Szabályzatot** a székhelyén az ügyfelek részére kijelölt helyiségben jól látható és elérhető módon hirdetményként és honlapján teszi közzé.

I.2. Fogalmak

Jelen **Szabályzat** alkalmazásával összefüggésben

- **panasz**: a **Társaság** magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a **Társaság** eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a **Társaságtól** általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);
- **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 (ügyfél)**: e rendelet alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

I.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 panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi. A szolgáltató a panaszkezelés során a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az

ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően, a Társaság Adatvédelmi Szabályzatában előírtak szerint kell kezelni.

I.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 panaszügyintézt. A **Társaság** minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

I.5. Képviselet

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személ 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 meghatalmazásnak tartalmaznia kell a banktitok kiadására vonatkozó felhatalmazást a kiszolgáltatható banktitokkör pontos megjelölésével. 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 (ügyvédi meghatalmazás, teljes bizonyító erejű magán okirati megbízás vagy meghatalmazás) hiányában a **Társaság** közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

I.6. A panasz benyújtásának javasolt 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.

I.7. A panaszkezelés eljárási kötelmei

A **Társaság** (a szolgáltató) teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek (fogyasztónak) a szolgáltató szerződéskötést, a szerződés megkötésével, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, a szerződéses jogviszony megszűnésével, azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét, mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panaszt).

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak (a **Társaságnak**) a panaszosnál rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel az információ/k beszerzése okán.

A panaszkezelési eljárás, mint ügyrendi feladat szervezési-, irányítási- és ellenőrzési folyamata közvetlenül az igazgatóság hatáskörébe tartozik, felelős a megbízott igazgatósági tag, mint ügyvezető igazgató helyettes.

Az ügyfél írásbeli panaszt lehetőleg az igazgatóságnak címezve, a **Társaság** székhelyére, mint levelezési címre kell, hogy eljuttassa. Az egyéb címre érkező panaszbeadványok hivatali érkeztetés céljából, azonnali, személyes kézbesítéssel a megbízott igazgatósági tag kezeihez kell, hogy jussanak.

Szóbeli panaszfelvételt követően a panaszkezelő felelős tájékoztatja az ügyfelet a személyes elérhetőségéről, telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására vonatkozó adatokat.

A **Társaság** a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó válaszát – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben az ügyfél

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a **Társaság** által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte vagy
- b) a **Társaság** által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon (e-bank) keresztül terjesztette elő.

Ez a megvalósítási mód és forma csak akkor választható, ha a **Társaság**, mint szolgáltató a választ az ügyfél részére oly módon küldi meg, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáró módon igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát is.

A **Társaság** jelen Szabályzat hatályba lépésekor még nem rendelkezik olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszert tartalmazó informatikai munkaprogrammal. A fejlesztés megvalósítása szervezés alatt van.

II. A panasz bejelentése

II.1. Írásbeli panasz

A panasz írásban benyújtható a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) honlapján lévő és letölthető, a jelen Szabályzat 1.-es számú mellékletét képező, panasz benyújtására alkalmas nyomtatványon vagy egyéb nem formalizált levélben,

- a) **személyesen**, a Társaság székhelyén **1134 Budapest, Róbert Károly körút 59. 7. em.**, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, a Társaság honlapján (**erinum.com**) közzé tett mindenkori nyitvatartási időpontok szerint;
- b) **postai ajánlott (könyvelt) küldeményként**, a Társaság igazgatóságához, fenti székhelyére címezve;
- c) **elektronikusan**, az **info@erinum.com** e-mail címére elküldve, bármely nap **0- 24** óráig;
- d) **Társaságunk honlapján online bejelentő felületen**: <https://www.erinum.com/Panasz> oldalon keresztül.

Írásbeli panasz benyújtható a <http://www.erinum.com> honlapon közzétett formanyomtatvány, vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján (www.mnb.hu) közzétett formanyomtatvány felhasználásával is, mely utóbbi Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, illetve Társaságunk honlapjáról is elérhető.

A Társaság javasolja a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány használatát (1. számú melléklet); a nyomtatvány díjmentesen átvehető a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben, illetve letölthető a Társaság honlapjáról (**erinum.com**). Amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembe vételét a panasz megfogalmazása során. A Társaság mint szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvben minden esetben szükséges közölni a panaszos ügyfél nevét, lakcímét (székhelyét), levelezési címét, a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját, a panasszal érintett szolgáltató nevét és címét, a panasz részletes leírását az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, ügytől függően ügyfélszámát, a panasszal érintett szerződés számát, az ügyfél által bemutatott iratok, egyéb bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. Személyesen közölt szóbeli panasz felvétele esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása zárja le a jegyzőkönyvet.

Személyesen benyújtott panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos ügyfél megkapja az általa benyújtott nyomtatvány/ok (dokumentum/ok) vagy levél egy- egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be, azonban a bejelentésből megállapítható kell legyen a panaszos neve, elérhetősége, címe, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz helye és időpontja. Az írásbeli panaszt – ide nem értve az e-mailen érkező bejelentéseket – a bejelentő aláírásával el kell látnia. Az e-mailen beérkezett panaszra Társaságunk a banktitok megtartására vonatkozó kötelezettségre tekintettel, e-mailen nem küld banktitkot is tartalmazó választ. Amennyiben a panasz e-mailben érkezik és a panaszos nem beazonosítható, az azonosításhoz szükséges adatokat Társaságunk bekéri, egyben tájékoztatást ad arról, hogy a banktitokra figyelemmel a válaszelevelet postai úton küldjük meg. A beazonosított panaszos

részére a választ a nyilvántartásunkban szereplő érvényes címre küldjük meg.

E-mailen csak általános információk közölhetők.

II.2. Szóbeli panasz

A panasz szóban is bejelenthető

- a) személyesen, a **Társaság** székhelyén (**1134 Budapest, Róbert Károly körút 59. 7. em.**), nyitvatartási idejében, szerdán **8⁰⁰** órától, a többi munkanapon **10⁰⁰** órától a **Társaság** honlapján (**www.erinum.com**) közzé tett ügyfélfogadás záró időpontjáig szólán;
- b) telefonon, a **Társaság** ügyfélszolgálat **központi számán 06-1/788-0172 vagy a 06-1/788-25-98 panaszvonal** telefonszámán.

Telefonon panaszt hétfői munkanapokon 10:00 - 16:00 óráig, keddi munkanapon 10:00 – 20:00 óráig, szerdai munkanapon 8:00 - 17:00 óráig, csütörtöki munkanapon 10:00 – 16:00 óráig, pénteki munkanapon 10:00 – 14:00 óráig lehet bejelenteni. Amennyiben a keddi nap munkaszüneti nap, úgy az azt követő munkanapon biztosított a 8.00-20:00 óra közötti telefonos panasztétel, melyről ügyfeleinket ügyfélszolgálati irodáinkon kifüggesztett hirdetménnyel tájékoztatjuk.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a **Társaság** biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a **Társaság** és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a **Társaság** hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a panaszügy lezárását követően 5 (öt) évig megőrzi. A **Társaság** a kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség. A szóban, illetve telefonon tett panaszt a **Társaság** panaszfelvételt intéző munkatársa a jelen **Szabályzat** mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti.

Minden esetben kötelezően szükséges a panaszos nevének és lakcímének megadása.

III. A panasz elintézése

III.1. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat Társaságunk nem számít fel. A panasz kivizsgálása központilag, az Erinum Capital Zrt. Panaszkezelési Csoportján belül történik (levelezési cím: **1134 Budapest, Róbert Károly körút 59. 7. em.**, e-mail: info@erinum.com), az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével. Társaságunk a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során a panaszos ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

3.1. Szóbeli panasz:

Az Erinum Capital Zrt. a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A telefonon közölt panasz esetén Társaságunk a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati

ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Az Erinum Capital Zrt. a jelen szabályzat szerint rendelkezésre álló telefonszámokon közölt szóbeli panaszról, a telefonon történő panaszkezelésről hangfelvételt készít, erre a beszélgetés elején az ügyintéző felhívja a bejelentő figyelmét. Az Erinum Capital Zrt. a telefonos ügyfélszolgálat útján közölt panaszról készült hanganyagot 5 évig megőrzi. A hanganyagot az 5 év eltelte után töröljük. Az azonosított hanganyag visszahallgatását a panaszos kérésére biztosítjuk. A panaszos kérésére 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvételt tartalmazó elektronikus adathordozót. Amennyiben a bejelentő nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől Erinum Capital Zrt. a hangfelvétel másolatát bocsátja a panaszos rendelkezésére. Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - mivel a panasz várható kivizsgálása és rendezési ideje meghaladja az ügyfélkiszolgálat panaszos által elvárt idejét, illetve a válaszadáshoz más szakterülettel történő konzultációra is szükség van -, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon közölt panasz esetén amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után a bejelentő jóváhagyja, Társaságunk a panaszt a nyilvántartásában rögzíti. Személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyv - melyet a panaszos aláírásával hitelesít - másolati példánya a bejelentőnek átadásra kerül; a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát Társaságunk a panaszra adott válasszal együtt küldi meg. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldjük meg az alábbi kivétellel: A központi hitelinformációs rendszert (KHR) érintő kifogás esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény szerinti határidőn belül küldjük meg válaszunkat.

A panaszról készített jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) iktatószám
- b) a bejelentő neve
- c) a bejelentő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével.
- f) a panasszal érintett szerződés száma, panaszostól függően ügyfélszám
- g) a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a bejelentő aláírása
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- j) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

3.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontunkat a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldjük meg az alábbi kivétellel: A központi hitelinformációs rendszert (KHR) érintő kifogás esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény szerinti határidőben küldjük meg válaszunkat.

Társaságunk a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

3.3. Társaságunk jogosult az eljárást érdemi vizsgálat nélkül megszüntetni, ha a panasz benyújtását követően a panaszos elhunyt, és a kivizsgálási határidőn belül nincs ismert örökösről tudomása.

3.4. Ugyanazon bejelentő ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembevételével, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját Társaságunk úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát másolatban csatolja.

3.5. Az Erinum Capital Zrt. az ügyfelek panaszbejelentései kezelését a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvénynek, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény; a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvénynek, 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. rendeletben, a Magyar Nemzeti Bank elnökének a panaszkezelés szabályairól szóló mindenkor hatályos (jelenleg a 66/2021. (XII.20.) számú) rendeletében, az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR), az adatvédelemmel kapcsolatos egyéb jogszabályokban és a Magyar Nemzeti Bank a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú ajánlása és a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló ajánlásában meghatározottaknak megfelelően végzi.

Az Erinum Capital Zrt. a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

III.2. Döntés a panaszügyben

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.).

A **Társaság** a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással 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.

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

III.3. Jogorvoslati lehetőségek

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.

A panaszos (a panasz tartalmára is figyelemmel) az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti:

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (1122 Budapest, Krisztina krt. 6, levélcím:1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 36 80 203 776, ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

nem pénzügyi-, egyéb fogyasztóvédelmi tárgyú jogvita esetében a panaszos lakóhelye (tartózkodási helye) szerinti, illetve – a panaszos választása esetén – a szerződés teljesítésének helye vagy a Társaság székhelye szerinti békéltető testület (Budapesti Békéltető Testület, levélcím: 1253 Budapest Pf. 10., telefon: +36 1 488-2131, e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu, weboldalon: <https://bekeltet.bkik.hu/urlop/kerelem-online-benyujtasa>, <https://uj.bekeltetes.hu/publikus/online-ugy-inditas> weboldalon keresztül, Ügyfélkapu segítségével, e-Papír felületen keresztül, név (címezett): Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Hatóság Tanácsadó Iroda (Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b., Telefon: +36 1 450-2598, E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

Gazdasági Versenyhivatal, panasz kizárólag írásban tehető (1054, Budapest, Alkotmány u. 5., levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211, illetve ügyfélkapun keresztül, e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu, központi elektronikus levélcím: gvh@gvh.hu),

Fővárosi Törvényszék az illetékességgel rendelkező bíróság (helyi bírósági hatáskörben a Pesti Központi Kerületi Bíróság, Cím: 1055 Budapest, Markó u. 25., levelezési cím: 1887 Budapest, Pf. 28., telefon: +36 1 354-6000, e-mail: pkkb.elnok@birosag.hu).

A panasz elutasítása esetén a **Társaság** válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a pénzügyi szervezetek felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bank** mint részvénytársaság szervezeti egységén belül működő Fogyasztóvédelmi igazgatóság, Egyéb pénzügyi szolgáltatók fogyasztóvédelmi főosztályánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel s annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **bírósághoz** fordulhat, vagy a MNB szervezeti egységén belül működő **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)** (levelezési címe: H-1525 Budapest, Pf. 172.) eljárását kezdeményezheti, ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6., telefon: +36(80) 203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu.

III.4. Eljáró személyek

A panaszkezelési eljárás szervezési-, irányítási- és ellenőrzési folyamata közvetlenül az igazgatóság hatáskörébe tartozik, felelős a megbízott igazgatósági tag, mint ügyvezető igazgató helyettes.

A panaszfelvétel során a **Társaság** pénzügyi szolgáltatási területének alkalmazottai járnak el. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszt a **Társaság** Jogi Csoportja részére kell továbbítani, amely a panaszt kivizsgálja és javaslatot tesz a döntésre.

A panaszügyben az ügyvezető igazgató (távollétében az ügyvezető igazgató helyettes) jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős

személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

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, vagy a megbízott ügyvezető igazgató helyettest érintené, az ügyben az Igazgatóság jogosult dönteni.

IV. Nyilvántartás

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,
- b) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- d) a panaszra adott válaszcímkével postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.
- e)

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 (öt) évig** megőrzi.

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.

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.

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

Záradék

Jelen Szabályzat a Társaság ügyvezető testületének (igazgatóságának) az Ig.-1/2025 (06. 18.) számú határozatával lép hatályba, rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Budapest, 2025. június 18.

Erdődi András

az igazgatóság elnöke

1. számú melléklet

**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 panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (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:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

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

Kelt:

Aláírás: