

EOS FAKTOR MAGYARORSZÁG

ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2024.10.14. napjától

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | Bevezetés..... | 3 |
| 1.1. | Szabályzat célja | 3 |
| 1.2. | Szabályzat hatálya | 3 |
| 1.2.1. | Alanyi hatály | 3 |
| 1.2.2. | Tárgyi hatálya | 3 |
| 1.2.3. | A Szabályzat időbeli hatálya..... | 3 |
| 1.3. | Jogszabályi háttér | 3 |
| 1.4. | Kapcsolódó szabályzatok, eljárásrendek | 4 |
| 1.5. | Fogalmi meghatározások..... | 5 |
| 2. | A panaszügyintézés elvei (függetlenül a panasz előterjesztésének módjától) | 8 |
| 2.1. | Válaszadási határidő..... | 10 |
| 2.2. | Panaszválasz kötelező tartalmi elemei | 12 |
| 3. | Társaság által kérhető adatok, dokumentumok | 13 |
| 4. | Panasz előterjesztésének követelményei | 14 |
| 5. | A panaszválasz igazolható küldése, a panaszválasz ismételt küldése..... | 14 |
| 6. | Panasz előterjesztési módjai | 14 |
| 6.1. | A személyesen előterjesztett szóbeli panasz | 14 |
| 6.2. | A telefonon előterjesztett szóbeli panasz..... | 16 |
| 6.2.1. | Panaszról felvett jegyzőkönyv | 17 |
| 6.3. | Írásban előterjesztett panasz | 18 |
| 6.3.1. | Személyesen előterjesztett írásbeli panasz..... | 18 |
| 6.3.2. | Postai úton előterjesztett írásbeli panasz..... | 18 |
| 6.3.3. | Elektronikus úton (honlap/ e-mail) előterjesztett panasz | 19 |
| 6.3.4. | Telefaxon előterjesztett panasz..... | 19 |
| 7. | Az írásban benyújtott panasz kivizsgálása..... | 20 |
| 8. | Jogorvoslati tájékoztatás és a jogorvoslati szervek elérhetőségei | 21 |
| 9. | Fogyasztónak minősülő ügyfél | 22 |
| 9.1. | Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panasz esetén | 22 |
| 9.2. | Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból származó panaszok esetén | 25 |
| 10. | Fogyasztónak nem minősülő Panaszos..... | 26 |
| 11. | Nyomtatványok megküldése | 26 |
| 12. | A panasz nyilvántartása..... | 26 |
| 13. | A külső követeléskezelők részére átadott követelések ügyében érkezett Panaszok kezelése | 27 |
| 14. | Mellékletek | 28 |

1. Bevezetés

1.1. Szabályzat célja

Az EOS Faktor Magyarország Zártkörűen működő Részvénytársaság (a továbbiakban: EOS Faktor Zrt. vagy Társaság; székhely: 1132 Budapest, Váci út 30., céget nyilvántartó Bíróság a Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság: Cg. 01-10-045904, adószám: 14220438-2-41, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete engedélyének száma: E-I-67/2008, Magyar Nemzeti Bank: H-EN-I-127/2022. számú határozat) a tevékenysége során felmerült panaszokat e szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően kezeli.

A Szabályzat meghatározza a panaszok benyújtásának módját és kivizsgálásának rendjét, továbbá meghatározza a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák, nyilvántartások és eljárások Társaságon belüli egységes rendjének kialakítását.

1.2. Szabályzat hatálya

1.2.1. Alanyi hatály

A Szabályzat kiterjed a Társaság munkavállalóira, valamint bármilyen egyéb munkavégzésre irányuló jogviszony alapján foglalkoztatott személyekre.

1.2.2. Tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat a panaszok Társaságon belüli kezelésére, kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására terjed ki.

1.2.3. A Szabályzat időbeli hatálya

A Szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre. A Szabályzat hatálybalépésével egy időben minden korábbi a Társaság által kiadott panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

1.3. Jogszabályi háttér

A Társaság panaszkezelése az alábbi közösségi és nemzeti jogszabályokkal és ajánlásokkal összhangban történik:

- Az Európai Parlament és a 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az

- ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 94/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (továbbiakban: Általános adatvédelmi rendelet, avagy GDPR);
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.);
 - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy. tv.);
 - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.);
 - a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnbtv.);
 - a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.);
 - a fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (Fmhtv.);
 - a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.);
 - az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény (Ügyvéd tv.);
 - a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (Khr. tv.);
 - a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspenz-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 66/2021. (XII.20.) számú rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
 - a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlásának egyes részei a fogyasztókkal szembeni követeléskezelési tevékenységről (továbbiakban: Követeléskezelési ajánlás);
 - a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásának egyes részei a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.

1.4. Kapcsolódó szabályzatok, eljárásrendek

FE/09. Panaszkezelési eljárásrend

Sz/03. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

A/1. Szervezeti és Működési Szabályzat

1.5. Fogalmi meghatározások

BT: Békéltető Testület

CEID: A Kollecto nyilvántartó ügyviteli rendszerben betűből („F”) és számokból (8 számjegy) álló, egyedi azonosító.

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó: Azon személy, aki a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatban, és egyéb, a fogyasztóvédelmet érintő kérdésekben a Felügyelettel szemben – és az intézményen belül – felelős a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályi és felügyeleti elvárások megfelelő beépítéséért és alkalmazásáért.

Fgy. tv. alkalmazása szerinti fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, valamint a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is.

Fgy. tv. szerinti fogyasztói jogvita: fogyasztó és a Társaság közötti jogviszony teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

Hpt. szerinti fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Nem minősül fogyasztónak az egyéni vállalkozó, őstermelő, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.

KHR: A Központi Hitelinformációs Rendszer (a továbbiakban: KHR) egy adólista, amely a KHR törvényben meghatározott, hitel és hitel jellegű szerződésekhez kapcsolódó negatív (fizetési

késedelmek, mulasztások, csalások, visszaélések adatai) információkon kívül az Ügyfél pozitív hiteltörténetét (pozitív adólista) is nyilvántartja.

Kollecto: A Társaság Ügyfelekkel szemben fennálló követeléseit, illetőleg kapcsolódó pénzügyi és egyéb személyes adatokat, az ügyhöz kapcsolódó dokumentációkat tartalmazó nyilvántartó ügyviteli rendszere.

MNB: A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB vagy Felügyelet) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) eddigi fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti funkcióit a PSZÁF megszűnését követően ellátó szerv.

NAIH: A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság autonóm államigazgatási szerv, melynek feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése.

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés: Minden olyan követelés, amely nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból ered. Az ilyen típusú követelések esetében a panaszkezelés során az Fgy. tv. vonatkozó rendelkezései szerint kell eljárni, mely rendelkezések jelen szabályzatban külön jelölésre kerülnek.

Panasz fogalma: Társaság szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. Nem minősül panasznak tájékoztatás-vagy felvilágosításkérés, kérés, kérdés, de a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás alapján törekedni kell ezek megválaszolására. Ugyanakkor panasznak minősül, Ha az ügyfél kifogása arra vonatkozik, hogy kérésére, kérdésére nem kapott érdemi választ

Pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés esetében a panasz jogszabályi meghatározása: „A pénzügyi intézmény (...) biztosítja, hogy az Ügyfél a pénzügyi intézmény (...) magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.” (Hpt. 288. § (1) bekezdés)

Nem pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés esetében a panasz jogszabályi meghatározása: „A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő (...) értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.” (Fgy. tv. 17/A. § (2) bekezdés)

Nem minősül panasznak a Társaságtól általános vagy egyedi tájékoztatás kérése, továbbá vélemény, állásfoglalás igénye, illetőleg intézkedést nem igénylő bejelentés vagy, tényközlés.

Panaszos: A Szabályzat alkalmazásában Panaszos minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte és vele szemben a Társaságnak hitel- és pénzkölcsön nyújtás vagy engedményezés folytán követelése áll fenn, vagy akivel szemben behajtási tevékenységet folytat. A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba Társasággal, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

PBT: Magyar Nemzeti Bank mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik. A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) alapvető feladata egyezséget létrehozni a vitás felek között. Amennyiben ez nem sikerül, a PBT – annak megfelelően, hogy az érintett szolgáltató alávetette-e magát a testület döntésének, vagy sem – kötelezést tartalmazó határozatot, illetve ajánlást hoz. A PBT Társaságunkra vonatkozóan akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Panaszkezelési folyamat: A panaszkezelési folyamat tartalmazza az ügyfélpanaszok felvételét, rögzítését, kivizsgálását, a szükséges intézkedések végrehajtását, a Panaszos

értesítését, valamint a panaszok okainak elemzését és az ebből fakadó következtetések levonását.

Pénzügyi fogyasztói jogvita: Az Mnbtv. alapján a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozó, a fogyasztó és a Társaság közötti jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés: Az Mnbtv. 39. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet által nyújtott szolgáltatásból származó követelés.

Ügyfél: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli

Ügyfélszolgálat: A Társaság által az Ügyfélbejelentések fogadására és átvételére hivatott szervezeti egység.

2. A panaszügyintézés elvei (függetlenül a panasz előterjesztésének módjától)

Térítésmentesség: A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számít fel. A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (is) költségmentesen továbbítja.

Egyenlő bánásmód elve: A Társaság a panaszokat és a Panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

Érdemi válaszadás elve: A Társaság a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki és fogyasztóbarát módon mérlegeli.

Amennyiben a Panaszosnak több kifogása van, úgy a Társaság lehetővé teszi, hogy az egyes kifogásokat elkülönítetten adja elő. A Társaság törekszik az érdemi, kifejtő válaszadásra, kitérve a Panaszos minden egyes kifogására, ennek érdekében a Társaság a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt megvizsgálja.

Amennyiben a Panaszos ismételten, a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó panaszt terjeszt elő, a Társaság a korábbi álláspontját fenntartva, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti, amelyhez a korábbi panaszra adott válaszát is csatolhatja.

A panasz érdemi vizsgálatát, a panaszra adandó válasz elkészítését és határidőben történő megküldését a panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője által kijelölt munkatárs végzi el.

Érthető válasz: A Társaság a válaszadás során a közérthetőségi elvárásoknak is megfelel, így nemcsak a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi is az adott ügyben. A Társaság egyszerű és könnyen értelmezhető nyelvezetet használva kommunikál.

Szóbeli panasz azonnali orvoslásának elve: Az előterjesztett szóbeli panaszt azonnal ki kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.

Tartalom szerinti elbírálás elve: A kérelmet, a bejelentést tartalma és nem alakszerűsége alapján veszi figyelembe a Társaság a tekintetben, hogy panasznak minősül-e, vagy sem.

További érdekellentét elkerülésének elve: A Társaság törekszik arra, hogy a panaszokat olyan szellemben kezelje, hogy azáltal felismerje és megelőzze a közte és a Panaszos között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó vagy ismételt jogvita elkerülhető legyen. A Társaság törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra a felmerülő problémák, panaszok kezelése során.

Képviselő elve: A Panaszos meghatalmazott útján – ide nem értve a telefonos ügyintézés esetét – is eljárhat. A Társaság által javasolt meghatalmazás minta (2-3. sz. melléklet) megtalálható az ügyfélszolgálati helyiségben, valamint a honlapon. A Társaság a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeit a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Elektronikus kapcsolattartás elve: Amennyiben a Panaszos az elektronikus kapcsolattartást választotta és annak feltételei biztosítottak, a Társaság ily módon tartja a kapcsolatot.

Megőrzés elve: A panaszt és az arra adott írásbeli választ, valamint a panaszfelvételi jegyzőkönyvet a Társaság a Hpt., valamint az Fgy. tv. hatálya alá tartozó panasz esetén is öt évig megőrzi.

Transzparencia elve: A Társaság a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően együttműködik a Panaszossal, illetve erre irányuló kifejezett kérése esetén tájékoztatást nyújt a panaszkezelés aktuális állásáról. A Társaság a panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét, hogy a Panaszosok igényeiket érvényesíthessék, valamint jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék, ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az egész eljárás alatt biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

2.1. Válaszadási határidő

A panaszleveleknél az általános válaszadási határidő **30 naptári nap** (ennél a határidőnél rövidebbet jogszabály, hosszabbat törvény állapíthat meg).

- Az általános 30 napos határidő alóli kivételek:

a) A Központi Hitelinformációs Rendszerben (továbbiakban: KHR) szerepeltetett referenciaadatokkal kapcsolatos panaszok:

E körbe sorolandóak az olyan tartalmú panaszok, melyek az Ügyfelek adatainak a KHR-be történő továbbításával, a KHR-ben történő nyilvántartásával, kezelésével, valamint az Ügyfelek tájékoztatásának, illetve értesítésének hiányosságával, elmaradásával kapcsolatosak.

A Társaság a KHR-rel kapcsolatos panaszokat legfeljebb **7 munkanapon** belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről a megkereső felet, amennyiben az jogosult eljárni, *kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában* haladéktalanul tájékoztatja.

Ha a panasz alapos, és a kifogásnak helyt kell adni, úgy haladéktalanul, de legkésőbb **5 munkanapon** belül át kell adni a helyesbített, vagy a törlendő referenciaadatot – a

nyilvántartott személy egyidejű értesítése mellett – a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére (Társaság).

Amennyiben a Panaszos a panaszt elektronikus úton terjeszti elő, és nem kéri a válasz postai úton történő megküldését, vagy a postai úton, személyesen, telefonon előterjesztett panaszában kifejezetten kéri, a válasz elektronikus úton történő megküldését, ez esetben a panasz válasz, az adós kérésének megfelelően, elektronikus úton kerül megküldésre.

A 60 napos tájékoztató levél, valamint a mulasztás rögzítését megelőzően a panasszal érintett ügyek vizsgálata indokolt. Amennyiben a panasz tárgya KHR-t befolyásoló tényező, abban az esetben a panasz kivizsgálásáig az ügyben átmenetileg (vagy adott esetben véglegesen) nem kerül mulasztás rögzítésre.

b) **adatvédelmi tárgyú panasz esetén:** 1 hónapon belül, amely határidő 30 napnál rövidebb és hosszabb is lehet

c) **Akadály merül fel**

Ügyfél oldaláról (haladéktalan kapcsolatfelvétel!)

A panasz kivizsgálásának gyorsaságát segíti elő, ha a Panaszos minél pontosabban megjelöli a panasz tárgyát képező tény, annak körülményeit és lehetőség szerint a jogsérelem bekövetkezésének idejét.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak a Panaszosnál rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az előterjesztővel a kapcsolatot, és felhívja annak rendelkezésre bocsátására. Amennyiben ez eredménytelen, a Társaság a panaszt a rendelkezésre álló adatok alapján vizsgálja ki és a rendelkezésre álló adatok alapján hoz döntést annak megalapozottsága tekintetében.

Amennyiben a panasz tartalmából nem állapítható meg az Ügyfél személyazonossága, vagy a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatosan további információra van szükségünk, mely információ hiányában, érdemben a panaszt nem tudja a Társaság kivizsgálni, úgy meg kell kísérelni haladéktalanul felvenni az Ügyféllel a kapcsolatot a fenti hiányosságok pótlása végett.

Egyéb akadály

MNB a vonatkozó jogszabályhely által szabott panaszkezelési határidő betartásán túl elvárja, hogy a Társaság indokolatlan késedelem nélkül adjon választ. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, elvárt, hogy a *Társaság a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztassa az Ügyfelet, és lehetőség szerint jelölje meg a vizsgálat befejezésének várható időpontját.*

2.2. Panaszválasz kötelező tartalmi elemei

- A panasz **beérkezésének** (érkeztetésének/iktatásának) dátuma.
- Az **Engedményezőre** és **tartozásra** vonatkozó adatok.
- A Társaság részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának **eredményére** (érdemi és kifejtő válasz). Ennek keretén belül tájékoztatja a panaszost a Társaság **álláspontjáról**, kitérve arra, hogy a panasz megalapozott vagy megalapozatlan.
- A Társaság a panaszos **minden egyes kifogását** megválaszolja. A Társaság figyel arra, hogy az egyes kifogásokra adott válaszok áttekinthetően jelenjenek meg, és egyértelmű legyen a panaszos számára, hogy egy adott válasz melyik kifogására vonatkozik. Több kifogás esetén a Társaság számozással jelölheti az egyes kifogásokra adott válaszokat.
- A panaszválasznak tartalmaznia kell a Társaság álláspontjának **indoklását**, amennyiben a panasz megalapozatlan és emiatt az elutasításra kerül.
- Az indokolásnak tartalmaznia kell a vonatkozó **jogszabályt, szerződési feltételt**, illetve a **szabályzat** pontos szövegét. Társaság hivatkozhat a panaszosnak esetlegesen már megküldött elszámolásokra és egyéb tájékoztatásra.
- Megalapozott panasz esetén a Társaság tájékoztatja a panaszost arról, hogy a Társaság milyen **intézkedést** fogantatosít a panaszának rendezése vagy megoldása érdekében. Előfordulhat, hogy a megkereső panaszja ugyan nem megalapozott (pl. panaszja szerint nem küldtük el a befizetéshez szükséges készpénzáttutalási megbízásokat többszöri kérése ellenére sem, amely panasz megalapozatlan ugyan, azonban a Társaság megismétli az intézkedést), de ennek ellenére intézkedés szükséges.
- Amennyiben a panasz nem megalapozott és a Társaság elutasítja azt, úgy tájékoztatni kell a panaszost az **elutasítás indokáról**.

- A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz
 - 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 törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Megalapozott és nem megalapozott panasz esetén is fel kell hívni a panaszos figyelmét arra, hogy amennyiben nem ért egyet a válasszal, **jogorvoslattal** élhet, a válaszlevet a Társaság jogorvoslati tájékoztatóval látja el, amit kötelező elemként szükséges csatolni

- A panaszra adott **válasz kelte**.
- Az elutasított panaszok MNB rendelet szerinti besorolása.
- Mellékletek felsorolása.
-

3. Társaság által kérhető adatok, dokumentumok

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat, dokumentumokat kérheti:

- név;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- állandó lakcím/székhely, tartózkodási hely, értesítési cím;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- ügyféligény;
- a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;

- meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt érvényes meghatalmazás, vagy adott esetben ügyvédi meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó fél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak, a GDPR, és az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

4. Panasz előterjesztésének követelményei

A Társaság a panasz előterjesztését nem köti feltételhez, követelményhez, formasághoz. Ugyanakkor a panasz kivizsgálását meggyorsítja, ha a Panaszos pontosabban megjelöli a panasz tárgyát képező tény, annak körülményeit és lehetőség szerint a jogsérelem bekövetkezésének idejét.

Az írásbeli panasz a Magyar Nemzeti Bank által a [honlapján](#) közzétett formanyomtatványon is előterjeszhető, mely nyomtatvány elérhető a [Társaság honlapján](#) és székhelyén is az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben nyomtatott formában (1. számú melléklet „Fogyasztói panasz szolgáltatónak”).

5. A panaszválasz igazolható küldése, a panaszválasz ismételt küldése

A Társaság válaszát oly módon küldi meg a Panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Amennyiben a Társaság panasz válaszának kézbesítése sikertelen, úgy a Társaság megkísérli a panaszválasz ismételt kiküldését. Kivéve, ha a kézbesítés már előre eredménytelennek mutatkozik. (Példul: elhunyt jelzéssel érkezik vissza a levél, illetve abban az esetben, ha elköltözött, címzett ismeretlen, cím elégtelen, stb.)

6. Panasz előterjesztési módjai

6.1. A személyesen előterjesztett szóbeli panasz

A Panaszos szerdán 8:00-18:00 óráig, minden további munkanapon 8:00-16:30 óráig terjeszthet elő panaszt személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán, melynek elérhetősége: 1132 Budapest, Váci út 30. Quadra Irodaház 2. emelet. Az ügyfélszolgálat aktuális nyitvatartási rendje (például ünnepi nyitvatartás) a Társaság honlapján érhető el.

A szóban előterjesztett panasz során a Társaság képviselője a Követeléskezelési ajánlás alapján, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerinti adatokat tartalmazó hatósági igazolvány (állandó vagy ideiglenes személyazonosítóigazolvány, érvényes útlevel, kártyaformátumú vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, adott esetben ügyvédi igazolvány) alapján a Társaság Beazonosítási szabályzatában foglalt rendelkezések, továbbá a bank- és üzleti titokra vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően ellenőrzi a Panaszos, vagy képviselője személyazonosságát. A Panaszos az ellenőrzés és az adatkérés során köteles együttműködni. Amennyiben a Panaszos nem működik együtt vagy személyazonossága kétséget kizárólag nem állapítható meg, a Társaság képviselője megtagadja az ügyintézés és kizárólag általános tájékoztatást nyújt. Az Ügyintéző az eset rövid leírását rögzíti a Kollecto rendszerben.

A meghatalmazott (vagy más alapon fennálló képviselő) útján történő ügyintézés során a Társaság képviselője a fentiekben meghatározottak alapján ellenőrzi a meghatalmazott személyazonosságát és azt, hogy a meghatalmazás, mint okirat megfelel-e a tartalmi és formai követelményeknek, illetve ellenőrzi a meghatalmazás érvényességét.

A Panaszos személyes eljárás során a szóbeli panaszát a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében, az ügyfélszolgálati munkatársaknál terjesztheti elő.

A panasz kivizsgálása az összes releváns körülmény figyelembevételével történik. A szóbeli panaszt a Társaság **azonnal** megvizsgálja, és azt lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a Társaság a panaszról a panasz azonosításához szükséges számmal ellátott jegyzőkönyvet vesz fel (5. sz. melléklet). A felvett jegyzőkönyvet mind az Ügyfélszolgálati munkatárs/ Fedezetes ügykezelő munkatárs, mind a Panaszos aláírásával látja el. A jegyzőkönyv másolati példányát a Társaság átadja a Panaszosnak, és felhívja a figyelmét arra, hogy a panaszra adott indokolással ellátott írásbeli válasz a jogszabály által előírt határidőn belül megküldésre kerül a részére.

A panaszkezelés során a Társaság úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten igyekszik elkerülni a fogyasztói jogvita kialakulását, a kialakult helyzetet orvoslását pedig mielőbb megkezdi.

A szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat, illetve **tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.**

A Társaság a személyes ügyintézés alkalmával – kérés esetén – megfelelő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat tanulmányozására.

6.2. A telefonon előterjesztett szóbeli panasz

A Társaság 06-1/887-9000 telefonszámon fogadja a panaszokat. A Társaság Fedezetlen követeléskezelési osztályának Minőségbiztosítási csoportja fogadja a telefonon előterjesztett szóbeli panaszokat munkanapokon 8:00 órától 16:30 óráig, szerdán 8:00 órától 20:00 óráig. A Társaság biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított *öt percen* belül az ügyintéző élőhangos bejelentkezését. Az ügyfélszolgálat aktuális nyitvatartási rendje (például ünnepi nyitvatartás) a Társaság honlapján érhető el.

IVR (Interactive Voice Response) rendszer (hangbemondás) támogatásával zajlik a bejövő hívások fogadása. A bejövő hívásoknál a betelefonáló személyek egy menürendszer alapján választhatják ki, hogy kivel, illetve milyen okból szeretnének beszélni, illetve tájékoztatást kapnak a Társaságunkkal történő kapcsolatfelvétel lehetőségeiről. A menürendszerben elhangzó gombok megnyomásával hatékonyabb ügyintézés valósul meg, mivel a betelefonáló a telefonhívás kezdetén dönthet a beszélgetés további kimeneteléről

Amennyiben nincs elérhető munkatárs, várakozó sorba kerül a betelefonáló személy, és az automata hang megkéri, hogy készítse elő F-betűs ügyiratszámát. Ebben az esetben a hívás addig él, amíg egy szabad kollégához nem tudja kapcsolni a rendszer. Az élő kapcsolási idő legfeljebb 5 perc.

A Társaság tájékoztatja a Panaszost, hogy a vele folytatott beszélgetést az erre vonatkozó jogszabályi kötelezés értelmében rögzíti és a panaszok hangfelvételét öt évig megőrzi, továbbá felhívja a figyelmet a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére. A Panaszos

kérésére a Társaság előzetes időpont egyeztetést követően ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának a lehetőségét, továbbá térítésmentesen, 25 naptári napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvételtől készített másolatot tartós hanghordozón.

A Társaság a panasznak minősülő telefonos kommunikációt Hpt., illetve az Fgy. tv. előírásainak megfelelően egyedi azonosítóval ellátva rögzíti.

A beszélgetés során a Társaság képviselője közli a hívás egyedi azonosító számát, illetve azt, hogy a hangrögzítés jogszerűsége kapcsán milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre.

Az ügyintézés során csak olyan telefonon keresztül bonyolítható panaszkezeléssel összefüggő telefonhívás, melyen rögzíthető a telefonbeszélgetés.

Amennyiben a Panaszos elfogadta a szóbeli panaszra adott választ, úgy a Társaság dokumentálja ennek tényét.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a válasszal nem ért egyet, úgy a Társaság tájékoztatja a panaszost arról, hogy a Társaság jogszabályban meghatározott határidőn belül továbbítja válaszát, amelyhez mellékel a felvételre kerülő jegyzőkönyv eredeti példányát is.

6.2.1. Panaszról felvett jegyzőkönyv

A jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei:

- a panaszos neve,
- a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

- a panasszal érintett nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
- a panasz egyedi azonosítószáma.

Személyesen előterjesztett szóbeli panasz esetében a panasz felvételéről készült jegyzőkönyv, a Társaság álláspontját is tartalmazó, az aláírással ellátott eredeti példányáról az ügyintéző másolatot készít és átadja azt a Panaszos vagy annak képviselője részére. *Telefonon közölt panasz* esetében a Társaság a jegyzőkönyvet az írásbeli válasszal együtt küldi meg.

6.3. Írásban előterjesztett panasz

Az írásbeli panaszt, amennyiben az postai úton érkezik, a Társaság illetékes szervezeti egysége iktatja, amennyiben azt a személyes ügyfélszolgálaton adják át, úgy annak érkeztetése az alábbiak szerint történik.

Társaság válaszadásának módja: A szóban – telefonon előterjesztett – panaszok (ahol a Panaszos nem fogadta el a panaszra adott választ, vagy kivizsgálása, orvoslása azonnal nem lehetséges) megválaszolása ugyancsak írásban történik.

6.3.1. Személyesen előterjesztett írásbeli panasz

A Panaszos az írásbeli panaszt személyesen is átadhatja a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében annak nyitvatartási idejében. Az ügyfélszolgálati ügyintézők az írásbeli panaszt haladéktalanul továbbítják a Társaság illetékes csoportjához, ahol azt nyilvántartásba veszik.

Társaság válaszadásának módja: írásban, postai úton a panaszjegyzőkönyvön feltüntetett címre kerül a válasz megküldésre, kivéve amennyiben a Panaszos az általa megadott elektronikus elérhetőségre kéri a válasz megküldését, ez esetben ezen kérelemnek eleget téve, az elektronikus úton kerül megküldésre részére.

6.3.2. Postai úton előterjesztett írásbeli panasz

A Panaszos postai úton megküldheti panaszát a Társaság alábbi címére: 1132 Budapest Váci út 30., vagy a 1437 Budapest, Pf. 790. levelezési címére.

6.3.3. Elektronikus úton (honlap/ e-mail) előterjesztett panasz

A Társaság az írásbeli panaszt elsősorban a panasz@eos-faktor.hu címen fogadja, ahol a Panaszost automatikus válaszüzenetben tájékoztatja a panasz beérkezéséről, panasz azonosítására szolgáló adatokról, panaszkezelés folyamatáról. A Társaság az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét rögzítő zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszert működtet, a rendszerből az ügyintéző nem tud törölni, illetve naplózott az archívum feloldása.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz a Panaszos által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy amennyiben illet Társaság a jövőben üzemeltetni fog, úgy az általa üzemeltetett, kizárólag az ügyfél (Panaszos) által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és a Panaszos eltérően nem rendelkezik.

A Társaság az elektronikus úton küldendő panaszválaszát jelszóval titkosítja abból a célból, hogy a megismerésére nem jogosult harmadik személyek ne férjenek hozzá a védett adatokhoz.

Társaság válaszadásának módja: A Társaság az írásbeli panasz megválaszolására vonatkozó szabályok alapulvételével az elektronikus úton érkező panaszokat főszabály szerint elektronikus úton válaszolja meg. **Kivétel:** a) A Panaszos eltérően rendelkezik. b) Amennyiben az ügyfél/Panaszos 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.

6.3.4. Telefaxon előterjesztett panasz

A Társaság az írásbeli panaszt a 06-1/999-7953 telefax számon fogadja.

Társaság válaszadásának módja: A Társaság a telefaxon érkező panaszokat minden esetben írásban, amennyiben a panasz nem tartalmazza, hogy a választ elektronikus email formájában kéri megküldeni, postai úton válaszolja meg. Abban az esetben is, ha a Panaszos telefaxon kéri a panaszválasz megküldését.

7. Az írásban benyújtott panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszok megválaszolása elsősorban azok iktatásának sorrendjében történik, melyet a panasz összetettsége, illetve a kivizsgáláshoz szükséges adatok beszerzése befolyásolhat. Soron kívüli válaszadást Társaságunk nem biztosít.

Az írásbeli panaszt formai és tartalmi megkötések nélkül be lehet nyújtani. Amennyiben a panasz tartalmából nem állapítható meg a Panaszos személyazonossága vagy a Társaság érdekmében azért nem tudja kivizsgálni, mert a panasz tartalma nem egyértelmű, megkísérli a kapcsolatfelvételt a hiányosságok pótlása céljából.

Amennyiben a Panaszos az írásbeli panaszt nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a Panaszos az írásbeli panaszt a Társaság valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy azt az ügyintéző a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A Panaszosnak lehetősége van arra, hogy az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza (1. számú melléklet „Fogyasztói panasz szolgáltatóknak”), amely a Társaság honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető.

Az írásban benyújtott panaszt az Ügyfélkapcsolati csoport, illetve szükség szerint a Fedezetes Követeléskezelési Igazgatóság illetékes csoportja, tartalmában megvizsgálja és a Panaszosnak postai vagy elektronikus úton – ha egyéb jogszabály rövidebb határidőt nem határoz meg – 2.2.pontban leírt határidőn belül írásban (szükség szerint elektronikus úton) megválaszolja.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, akkor a Társaság indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja a Panaszost a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat várható befejezésének időpontját.

Társaság a panaszkezelés során a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit

szem előtt tartva úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően, ha a Panaszos a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, a korábbiakban részletezettek szerint jár el a válaszadás során.

8. Jogorvoslati tájékoztatás és a jogorvoslati szervek elérhetőségei

A panaszra adott (írásbeli) választ a Társaság jogorvoslati tájékoztatóval látja el annak érdekében, hogy amennyiben a panaszos nem ért egyet a válasszal, úgy tisztában legyen a jogorvoslati lehetőségeivel. Szóbeli panasz esetén a jogorvoslatról történő tájékoztatás teljesíthető a tájékoztató („Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről”) átadásával is.

A Társaság a panasz elutasítása esetén nyújtandó jogorvoslati tájékoztatás során arról is tájékoztatást nyújt a fogyasztónak minősülő ügyfélnek, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot. A Társaság tájékoztatja a Panaszost arról, hogy tett-e a Társaság általános alávetési nyilatkozatot.

A Társaság panasznak minősíti az ügyfél kifogását akkor is, ha peres vagy nemperes eljárás van folyamatban és érdemben meg kell válaszolni a kifogását, a jogorvoslati tájékoztatóban azonban a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy amennyiben az ügyben peres vagy nem peres eljárás van folyamatban, úgy a PBT a kérelmét el fogja utasítani.

Amennyiben a Panaszos fogyasztónak minősül és panasza elutasításra kerül, úgy lehetősége van a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulni. A PBT székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét a Társaság a tájékoztatójában feltünteti. A Társaság tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a

formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A Társaság a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó kéréseket az alábbi elérhetőségeken fogadja:

Tel: 06-1/887-9000,

e-mail: panasz@eos-faktor.hu,

Levelezési cím: 1437 Budapest, Pf. 790

A Panaszos jogorvoslati lehetősége eltérő attól függően, hogy milyen szolgáltatásból eredő követeléssel érintett a panasza.

9. Fogyasztónak minősülő ügyfél

9.1. Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panasz esetén

- a) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Pénzügyi Békéltető Testület járhat el például, ha a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést;
- nem tájékoztatta az ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést;
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetemény, vagy a kondíciós lista nem tett számára lehetővé;
- szerződésszegése kárt okozott;

| A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elérhetősége | |
|--|---|
| PBT székhelye | 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. |
| Ügyfélszolgálat | 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. |
| Telefonszám | 06-80-203-776 |
| Internetes elérhetőség | ugyfelszolgalat@mnbb.hu , www.penzugyibekeltetotestulet.hu |
| Levelezési cím | Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172. |
| Meghallgatások helye | 1133 Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház (Dráva utcai bejárat) |

A Testület eljárása ingyenes és minden esetben a fogyasztó írásbeli kérelmére indul.

Az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem a PBT-hez” elnevezésű nyomtatvány elérhető az MNB honlapjáról letöltve: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>, <https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-1-2.pdf>, személyesen a Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálatán, illetve a „Fogyasztói kérelem PBT-hez” elnevezésű nyomtatvány a Társaság honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető a Panaszosok számára.

A PBT eljáró tanácsai megkísérlik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak, vagy az eljárást megszüntetik.

A PBT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra is, hogy a PBT eljárási jogköre nem terjed ki a Társaság munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, továbbá a jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatára.

A Társaság a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében a PBT felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett, a PBT döntését ajánlasként fogadja el. A 2017. január 1-jét követően indult eljárásokban a PBT Társaságunkra vonatkozóan egyezség hiányában ettől függetlenül is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

- b)** A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a **Magyar Nemzeti Bank**nál *fogyasztóvédelmi eljárást* kezdeményezhető.

Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe tartozik például, ha a fogyasztónak minősülő Ügyfél nem kapott:

- éves elszámolást;
- előzetes tájékoztatást a kamatemelésről;
- tájékoztatást a KHR-ről;
- törlesztési táblázatot;
- tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről;

- díjfizetési értesítőt vagy törlésértesítőt.

| A Magyar Nemzeti Bank (MNB) elérhetőségei | |
|---|---|
| Levelezési cím | 1534 Budapest BKKP Pf.: 777 |
| Ügyfélszolgálati telefonszám | 06-80-203-776 |
| Internetes elérhetőség | ugyfelszolgalat@mnbb.hu https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem |
| Ügyfélszolgálat | 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. |

Az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem az MNB-hez” elnevezésű nyomtatvány elérhető:

az MNB honlapjáról letöltve: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>, , személyesen az MNB ügyfélszolgálatán, illetve a „Fogyasztói kérelem MNB-hez” elnevezésű nyomtatvány a Társaság honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető az Ügyfelek számára.

Amennyiben a panasz az (a) és (b) pontokba foglaltakat együttesen érinti, abban az esetben a Társaság tájékoztatást ad arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az (a) és (b) pont körébe.

A Társaság tájékoztatja a Panaszost arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot¹, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, továbbá külön kérésre megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a Társaság rendelkezésére bocsátott nyomtatványt.

c) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel is illetékességgel rendelkező **bíróság** felé fordulhat a polgári perrendtartás szabályai szerint.

d) A Panaszos a Központi Hitelinformációs Rendszerben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve

¹ A Társaság nem tett ilyen nyilatkozatot.

törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a lakóhelye szerint **illetékes járásbírósághoz** fordulhat.

Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdésben a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető testülethez is fordulhat a panaszos.

9.2. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból származó panaszok esetén

a) a Panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi osztályai járnak el. A **területileg illetékes járási hivatalok** elérhetőségei: www.kormanyhivatalok.hu

A területileg illetékes járási hivatal jár el például:

- A villamosenergia és gázszolgáltatás kapcsán az elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre, mérésre, illetve a kikapcsolásra vonatkozó szabályok lakossági fogyasztókkal szembeni megsértése esetén.
- A távhőszolgáltatás esetében a hiteles hőmennyiségmérés, a számlázás bizonyos vonatkozásai, illetve a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatának működése tartozik a felügyelőség hatáskörébe.
- Közműves ivóvízellátás vonatkozásában a fogyasztóvédelmi hatóság azt ellenőrizheti fogyasztói panasz kapcsán, hogy a szolgáltató a szolgáltatás díjáról bocsátott-e ki számlát, illetőleg a fogyasztói díjtartozás, esetleg előre tervezhető vízkorlátozásról előzetesen értesítette-e a fogyasztót.

b) Békéltető Testület: a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Panaszos lakóhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat.

Békéltető Testület járhat el például, ha a szolgáltató:

- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény, vagy a kondíciós lista nem tett számára lehetővé;
- szerződésszegése kárt okozott.

A területileg illetékes békéltető testületek elérhetősége (6. sz. melléklet):

<https://bekeltetes.hu/udvozlo?id=testuletek>

c) A fentiekén túlmenően szerződésből eredő polgári jogvita esetén a Panaszos keresettel fordulhat az illetékes **bírósághoz**.

10. Fogyasztónak nem minősülő Panaszos

A Hpt. szerinti Fogyasztónak nem minősülő Panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat.

11. Nyomtatványok megküldése

A Társaság kérelem esetén költségmentesen megküldi a Panaszos részére a jelen Szabályzatban hivatkozott valamennyi nyomtatványt a rendelkezésre álló adatok alapján az elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton.

A nyomtatványok a Társaság honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében is elérhetőek.

12. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- panasz leírását, a panasz tárgyát képező valamennyi esemény vagy tény megjelölésével,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A Társaság az alábbi adatokról külön nyilvántartást vezet és a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott szerve (Panasz committee) elé terjeszti az alábbi adatokat tartalmazó beszámolóját.

- a) észszerű időközönként témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, (termékre) vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A panaszt és az arra adott választ, továbbá a panaszról készített hangfelvételt a Társaság öt évig őrzi meg.

13. A külső követeléskezelők részére átadott követelések ügyében érkezett Panaszok kezelése

A külső követeléskezelőkhöz érkezett panaszokat elsősorban a megbízási szerződésben meghatározottak szerint kell kezelni. Amennyiben a megbízási szerződés arra nem terjed ki, a külső követeléskezelő szervezet elektronikus úton, személyesen vagy postafordultával juttatja el a panaszt a megbízási szerződésben kapcsolattartóként megjelölt munkatárs részére. A munkatárs a panasz érkezésének napján gondoskodik annak iktatásáról és továbbításáról a panasz megválaszolását végző szervezeti egység felé.

14. Melléletek

1. számú melléklet: Fogyasztói panasz a szolgáltatónak
2. számú melléklet: Meghatalmazás gazdálkodó szervezet képviselőjére
3. számú melléklet: Meghatalmazás természetes személy képviselőjére
4. számú melléklet: Tájékoztatás természetes személyek részére Meghatalmazással kapcsolatos alaki és tartalmi elvárásokról, valamint a meghatalmazás befogadása során alkalmazandó szabályokról
5. számú melléklet: Panaszról felvett jegyzőkönyv
6. számú melléklet: Békéltető Testületek elérhetőségei
7. sz. melléklet: Fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör
8. sz. melléklet: Tájékoztatás a panaszkezelés lépéseiről