Panaszkezelési szabályzat

Element Investments Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Készült: 2022. január 31.

Hatályba lép: 2022. február __

Jóváhagyta:……..……..

Tőgyi Péter

az Igazgatóság elnöke

I. Általános szabályok

1. A szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy az Element Investments Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Társaság) működése vonatkozásában keletkezett panaszok átlátható, jogszerű és hatékony kezelésének szabályait rögzítse, a panaszügyintézés módját, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályait meghatározza.

2. A szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Társasághoz bármely formában (szóban, írásban – postai, vagy elektronikus úton -, etc.) benyújtott Panasz kezelését érintő tevékenységre kiterjed.
Jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára, valamint megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes-, és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik/amelyek a Társaság javára, illetve a Társaság érdekében járnak el.

3. Kapcsolódó jogszabályok

Jelen Szabályzat rendelkezéseinek kialakítása során az alábbi jogszabályok és egyéb jogforrások rendelkezései kerültek figyelembevételre:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- a Magyar Nemzeti Bankról (MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.)
- a Magyar Nemzeti Bank 66/2021 (XII.20.) számú rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- 435/2016. (XII.16.) Kormányrendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány-kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (Általános Adatvédelmi Rendelet - GDPR)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHRtv.)
- a Magyar Nemzeti Bank 2/2019 (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről

4. Értelmező rendelkezések:

Jelen Szabályzat értelmezése és alkalmazása során az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

„Panasz": A pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott kifogás. /Jelen Szabályzat kiadásának időpontjában hatályos 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében foglaltak szerint: *„A szolgáltató teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a pénztártagnak, az ügyfélnek, a tagnak, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató - szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tag-sági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonynyal összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiak-ban: panasz)."*

- Mindezekre tekintettel panasznak tekintendő az ügyfélnek a Társaság magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás, mely a 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 függ össze.

Nem minősül panasznak:

- amennyiben az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, továbbá egyedi igényt, kérést fogalmaz meg
- a GDPR 13-21. cikkeiben foglalt, az érintetti joggyakorlásra irányuló kérelem, amennyiben nem kifogásolja az adatkezelés jogszerűségét
-

„Panaszkezelés": A Társaság teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Társaság – a felek közötti jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a létrejöttével, a jogviszony fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a jogviszonnyal összefüggő - magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogását (az alábbiakban összhangban: panasz), továbbá megteszi a vonatkozó jogszabályokban előírt, szükséges intézkedéseket.

„Panaszos": Az természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki /amely jelen Szabályzat alanyi hatálya alá eső szereplők tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszát a Társasággal írásban vagy szóban, közli vagy közölte.

„Fogyasztó":

- a Hpt. 6.§ (1) bekezdés 28. pontja szerinti az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.
- Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. / 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet/

„Fogyasztói jogvita":

- A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozó fogyasztó és Társaság közötti jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. (MNB tv.)
- A fogyasztó és a Társaság közötti jogviszony teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

II. A panaszkezelés szabályozásának általános alapelvei

A Társaság minden esetben törekszik az ügyféllel történő **együttműködésre**, és elsődlegesnek tartja az ügyfelek – nem visszaélésszerű – joggyakorlásának[1] biztosítását és a lehetőségekhez képest azok érvényesülését.

Ennek megvalósulását hivatott szolgálni a Szabályzat, mely transzparens jellegéből fakadóan az ügyfeleket megillető jogok gyakorlása, valamint a panaszkezelés egyéb részletszabályaira vonatkozóan közérthető, világos, pontos és naprakész információt nyújt az ügyfelek számára.

A Társaság a működése, így a panaszkezelési eljárás során a jóhiszeműség, tisztességesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek megfelelően, a Szabályzat I. pontjában hivatkozott jogforrások rendelkezésének keretei között jár el.

A Társaság ügyfélközpontú magatartás tanúsít a panaszkezelési eljárás során, mely elősegíti az ügyfeleket potenciálisan fenyegető sérelmek időben történő felismerését, annak negatív hatásainak megelőzését, vagy az esetlegesen bekövetkező sérelmek ügyfélbarát módon történő orvoslását.

[1] A Társaság nem tekinti visszaélésszerűnek a joggyakorlást, amennyiben az ügyfél az általában elvárható gondossággal, figyelmességgel és körültekintéssel, az ésszerűség keretei között kívánja gyakorolni jogait.

A Társaság a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfele-lő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

III. A panaszügyintézést ellátó szakmai terület meghatározása

A panaszkezelés vonatkozó jogszabályokban és egyéb előírásokban meghatározottak alapján történő megvalósulásáért a Társaság igazgató elnöke felelős.

A panaszkezeléshez kapcsolódó feladatok ellátására, annak koordinálására az igazgató elnök panaszkezelési referenst nevez ki, kinek feladata a panaszkezelés hatékony menetének ellenőrzése és biztosítása; a panaszkezelési nyilvántartás megfelelőségének ellenőrzése és biztosítása; a szükséges belső információáramlás ellenőrzése és biztosítása; a megfelelő, határidőben megvalósuló adatszolgáltatás ellenőrzése és biztosítása együttműködés a Fogyasztóvédelmi felelőssel (amennyiben nem azonos személy tölti be a két szerepkört)

A panaszkezelési referens munkáját a Társaság jogi és üzleti szakterületei támogatják, melyek felelősek a panaszkezelés során nyújtott közreműködés szakmaiságáért.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A Társaság gondoskodik a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársainak megfelelő szakmai felkészítéséről, a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a mindenkori panaszkezelési rendelkezések megismeréséről, betartásáról és betartatásáról.

IV. Fogyasztóvédelmi ügykért felelős kapcsolattartó

A Hpt. 288. § (5) bekezdése alapján a Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót (a továbbiakban: „Fogyasztóvédelmi felelős") kijelöli, és 15 napon belül a Fogyasztóvédelmi felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti a Magyar Nemzeti Bank felé.

A Fogyasztóvédelmi felelős feladatai:

- a Társaság fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése;
- annak biztosítása, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, jelen ajánlásnak és a Társaság belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra;
- annak biztosítása, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen;
- a Társaság alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése;
- kapcsolattartás az MNB-vel, továbbá békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

A Fogyasztóvédelmi felelős kijelölése és szakmai irányítása az igazgató elnök hatáskörébe tartozik.

A Fogyasztóvédelmi felelős kijelölésére szolgáló formanyomtatványt jelen szabályzat IV. számú melléklete tartalmazza.

V. A panaszkezelés részletes szabályai

1. A panasz előterjesztésének lehetőségei

Írásban:
Írásbeli panasz bejelenthető az alábbiak szerint:

Postai úton:	1134 Budapest, Róbert Károly körút 64-66.
E-mailben:	info@einvest.hu; panasz@einvest.hu
Faxon:	…….
Személyesen, vagy meghatalmazott által átadott irat útján:	1134 Budapest, Róbert Károly körút 64-66. cím alatt, ügyfélfogadási időben

Az írásbeli panasz szükséges tartalmi elemei:

- A panaszos adatai:
  - Név,
  - Lakcím,
  - Levelezési cím,
  - Aláírás (amennyiben nem elektronikus levél)
- A panasz tárgya:
  - Kifogásolt magatartás/eljárás;
  - Kifogás indoka;
  - Egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására

A Társaság a panasz előterjesztéséhez honlapján – www.einvest.hu -, valamint az ügyfélszolgálatán rendelkezésre bocsátja a jelen Szabályzatot, valamint az MNB által javasolt formanyomtatványt, mely egyben a jelen Szabályzat I. számú mellékletét képezi.

A Társaság lehetőséget biztosít az ügyfél számára, hogy a jelen Szabályzatot tanulmányozhassa, panaszait egyébként korlátozás nélkül, az erre a célra rendszeresített formanyomtatványtól eltérő módon terjessze elő.

Szóban:

Személyesen: Ügyfélfogadás: /Előre egyeztetett időpontban/	1134 Budapest, Róbert Károly körút 64-66. Hétfő: 8:00-20:00 kedd-csütörtök: 8:30-16:30 Péntek: 8:30-14:30
Telefonon: Hívásfogadási idő:	+36-1/770-8270 Hétfő: 8:00-20:00 Kedd-Csütörtök: 8:30-16:30 Péntek: 8:30-14:30

A Társaság az alakszerűségi követelmények betartásától függetlenül, az előterjesztett kérelmet annak érdemi tartalma alapján minősíti panasszá, vagy egyéb bejelentéssé.

2. A panaszos azonosítása

A Társaságot köteles a panaszost azonosítani.
A Társaság által elfogadott azonosítási mód: a Társaság által azonosított a személyesen megjelent azon panaszos, aki a jogszabály szerinti hatósági igazolvánnyal igazolja magát, egyéb iránt a panasznyilatkozatában megjelöl olyan személyes adatot, amelyből kétséget kizáróan azonosítható a személye.

Az azonosított Panaszost – közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás alapján, meghatalmazott is képviselheti a panaszügyintézés során, egyebekben a Társaság a honlapján közzétesz általa javasolt meghatalmazás-mintát. Amennyiben a Panaszos nem a Társa-

ság által készített mintát veszi alapul, úgy a Társaság tájékoztatja a Panaszost arról, hogy a meghatalmazásnak az alábbi, elengedhetetlen formai kellékei vannak:

Meghatalmazó:	*Neve, Születési ideje, Aláírása*
Meghatalmazott:	*Neve, Születési ideje, Aláírása*
Meghatalmazás tárgya:	*„Meghatalmazom, hogy … a panaszügyintézés során, az Element Investments Zrt. előtt, helyettem és nevemben eljárjon”*

Amennyiben az azonosítási kísérlet igazolhatóan nem vezet eredményre, a Panasz érdemi kivizsgálására nem kerül sor.

A panaszügyintézéssel kapcsolatos információ – az esetlegesen az ügyintézés vonatkozásában eljáró hatóságok kivételével - kizárólag az azonosított Panaszos, valamint meghatalmazottja számára adható.

3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása elsődlegesen annak tartalma alapján, de az összes körülmény figyelembevételével történik, azonban az előterjesztés formája alapján a panaszügyintézésre eltérő szabályok vonatkoznak.

A Társaság a panaszkezelés során a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:
- neve
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcíme/székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítési 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 esetén érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Írásbeli panasz:
Az írásbeli beadványt a Társaság iktatja, és indokolatlan késedelem nélkül megküldi a panaszkezelési referens számára.
A panaszkezelési referens az alábbiak szerint, indokolatlan késedelem nélkül értesíti a Panaszost a panaszkezelési eljárás megindításáról.

Szóban előterjesztett panasz:
A Társaság a panaszt azonnal megvizsgálja és törekszik annak azonnali orvoslására, legyen az személyesen, vagy telefonon keresztül előterjesztett panasz. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli bejelentkezésének érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésének megfelelően a hangfelvételről a panaszelintézési határidőben hitelesített jegyzőkönyv, illetve másolat készítését.

Amennyiben a panasz orvoslására tett javaslat a Panaszos számára nem elfogadható, vagy a panasz kezelésére tett azonnali intézkedésre nincs lehetőség, a panaszkezelési referens a Szabályzat II. számú mellékletében található jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv ez esetben – a kötelező tartalmi elemeken kívül – tartalmazza:

- a Panaszos tájékoztatását a Panaszügyintézés további menetéről (Panaszkezelési referens kapcsolattartási adatairól, a Panasz azonosításához szükséges információkról)
- a panasz orvoslására tett, a Panaszos által elutasított intézkedés részletes leírását
- a Panaszos nyilatkozatát az intézkedés elutasításáról
- a Panaszos aláírását, annak igazolásául, hogy a végleges jegyzőkönyv egy példányát átvette

A jegyzőkönyv szükséges tartalmi elemei

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a Panaszos neve, lakcíme (székhelye)

b) a Panaszos által kért értesítési mód, és a vonatkozó elérhetőség

c) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja

d) a Panasz részletes leírása, a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

e) a Társaság nyilatkozata a Panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Panaszos aláírása,

g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

h) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma

i) a Panaszos igénye,

j) annak a nem természetes személynek a megnevezése, amely tevékenységére, működésére, az érdekében eljáró természetes személyek magatartására a Panasz irányul.

4. A panaszügyintézés határideje

A Társaság a panasz azonnali kivizsgálására és orvoslására törekszik. Amennyiben a fent megjelölt formában előterjesztett panasz orvoslására tett intézkedések nem vezetnek eredményre, a fent megjelölt formától eltérő módon került előterjesztésre a panasz, a Társaság írásbeli válaszát az alábbi határidők szerint küldi meg:

- Főszabályként: a Panasz Társasághoz érkezését követő 30 napon belül
- a KHR-rel kapcsolatos Panasz esetén: a Panasz Társasághoz érkezését követő 5 munkanapon belül, de legkésőbb a vizsgálat – 5 munkanapon belül történő - lezárását követő 2 munkanapon belül.
- Amennyiben a Panasz alapos kivizsgálása az előző pontokban meghatározott határidőben, objektív okok miatt lehetetlen, a Társaság a fenti határidőn belül tájékoztatja a Panaszost a késedelem objektív okairól, valamint a panaszkezelés várható időtartamáról.
- a Társaság 25 napon belül rendelkezésére bocsátja telefonon közölt szóbeli panaszról készült hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát

5. A panasz tárgyában hozott döntés

A közérthetőség követelményét szem előtt tartva a Társaság válaszában nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, illetve alapszabály pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi, és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

A Panasz Tárgyában hozott döntést írásba kell foglalni, az alábbi szükséges tartalommal:

- A Panaszra vonatkozó adatok rögzítése (azonosító, előterjesztés időpontja)
- A Panasz kivizsgálásának határideje
- A Panaszos által megjelölt igények
- A Panasz kivizsgálásának eredménye
- A Panasz orvoslására tett intézkedések, vagy az elutasítás ténye
- A döntés indokolása, alátámasztva a megfelelő jogszabályi, illetve egyéb szabályozási hivatkozásokkal
- A jogorvoslatra vonatkozó tájékoztatás (Fogyasztónak minősülő panaszos esetén)

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben a Társaság szerint a panasz mindkét kategóriát érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az első, illetve a második bekezdésben foglaltak körébe.
A Társaság a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

6. A panaszos tájékoztatása a döntésről

Az írásbeli döntést főszabályként tértivevénnyel ellátott postai küldeményként kell megküldeni a Panaszos részére, a kézbesítés tényének, címzettjének, valamint időpontjának igazolhatósága céljából.
Kivételt képez ez alól az elektronikus levélben érkezett panasz, mely – amennyiben a Panaszos kérése erre irányul – esetében a Társaság által azonosított küldő levelezési címre is megküldi a választ. Utóbbi esetben az elektronikus levél csatolmányát hozzáférés védelemmel kell ellátni és a jelszót külön fórumon kell a panaszos tudtára adni.

Az írásbeli döntést mindkét esetben iktatni kell, mielőtt kiküldésre kerül az ügyfél részére, továbbá dokumentálni szükséges a kiküldés időpontját.

A tájékoztatásnak közérthetőnek, szakszerűnek és érdemi információkat tartalmazónak kell lennie.

7. A panaszos tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről

A Társaság lehetőség szerint - fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén minden esetben - válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, 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.

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ	
Levelezési cím:	HU-1534 Budapest BKKP. Pf. 777
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@mnb.hu
Telefon:	06-80/203-776
Honlap:	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem
Kérelem formanyomtatvány elérési útja	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok
Ügyfélszolgálat:	1122 Budapest, Krisztina körút. 6.

Fogyasztónak minősülő Panaszos esetén

Amennyiben a Panasz tárgya a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitával függ össze:

Pénzügyi Békéltető Testület	
Levelezési cím:	HU-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@mnb.hu
Telefon:	06-80/203-776, 06-1-489-9700
Honlap:	https://www.mnb.hu/bekeltetes/
Kérelem formanyomtatvány elérési útja	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok
Ügyfélszolgálat:	11223 Budapest, Krisztina körút. 6.

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

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

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 (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

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

Illetékes Bíróság	A polgári perrendtartás szabályai szerint

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

Panasz tárgya:	A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita
Lehetséges fórumok:	Területileg illetékes járási hivatalok / https://jarasinfo.gov.hu/
	Területileg illetékes békéltető testületek

	Illetékes Bíróságok

8. A panasz nyilvántartása

A Társaság a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően a Panaszokról nyilvántartást vezet, melyben az alábbi adatokat rögzíti:

- Panasz sorszáma
- Panasz azonosítója
- Ügyazonosító (amennyiben azonosítható)
- Ügyszám (Amennyiben azonosítható)
- Ügyfél név
- Ügyfél képviseletében eljáró személy (Amennyiben van ilyen)
- Panasz tárgya
- Panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése
- Panasz típusa
- Panasz benyújtásának időpontja
- Panasz benyújtásának módja
- Panasz minősítése (Panasz kivizsgálásának eredménye)
- Érintett szakterület megnevezése
- Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elfogadás/elutasítás esetén annak indoka
- Az intézkedés teljesítésének határideje
- Felelős személy megnevezése
- A panasz megválaszolásának határideje
- Válaszadás időpontja
- Egyéb megjegyzés (jogi eljárás folyamatban)
- Jogorvoslati eljárásra vonatkozó információk (Amennyiben van)

A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és

- a) észszerű időközönként azokat 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.

9. A panaszügyintézéssel kapcsolatos adatkezelés

A Társaság adatkezelésének célja a tudomására jutott – írásban, vagy szóban bejelentett – ügyfél-elégedetlenség kezelése (kivizsgálása, panasz jogosságának megállapítása, etc.) a jogszabály előírásainak megfelelően.

Az adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése

A Társaság az alább felsorolt, vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, jogi kötelezettség teljesítése alapján kezeli a panaszkezeléssel kapcsolatos adatokat.
Az adatok tárolásának időtartama az alább felsorolt, vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően került meghatározásra:

- A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§
- Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet
- A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 3. § (2)-(3) bekezdései

Adatok kategóriája	Adatok típusa	Tárolási idő
A panaszos és az ügy azonosítására szolgáló adatok	Név (születési név); születési idő; születési hely; anyja neve *(amennyiben a panaszos nem a Társaság ügyfele)* ügyszám; Ügy azonosítószám	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 év.
Kapcsolattartási adatok	Lakóhely, tartózkodási hely, telefonszám, e-mail cím, levelezési cím	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 év.
A panasz vonatkozásában kezelt adatok	A panasz nyilvántartásban szereplő adatok Az ügyfél által bemutatott/csatolt dokumentumok tartalma; Jegyzőkönyv felvétele esetén a panaszos aláírása	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 év.
A panasz telefonos bejelentése esetén kezelt adatok	A hanganyagot tároló rendszerben rögzített adat: Hívás időpontja (nap, óra, perc); Hívó szám; Hívott szám; Hívott mellék szám; Hívás hossza, Beszélgetés hossza A hanganyagban rögzített adat: hang, a beszélgetés során elhangzott valamennyi személyes adatnak minősülő adat/információ, (Külön kiemelve a panaszkezelési nyilvántartásba kerülő adatokat - Lásd A panasz vonatkozásában kezelt adatok)	A panasz ügyintézés lezárásától számított 5 év.

VI. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2022. február 01-én lép hatályba, egyidejűleg az előző, 2019.09.04. napján hatályba lépett Panaszkezelési szabályzat hatályát veszíti.

Budapest, 2022. január 31.