

**AXE CAPITAL  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

*HATÁLYOS: 2022.02.01-TŐL v.1.0*

*Hatályosítva: 2022.08.12. v.1.01*

## Tartalom

1. Bevezetés.....	3
2. Jogszabályi háttér.....	3
3. A szabályzat célja.....	3
4. A szabályzat hatálya.....	3
5. Alapelvek.....	3
6. Értelmező rendelkezések.....	4
7. Panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység.....	4
8. A panasz bejelentésének a módjai.....	5
8.1. A szóbeli panasz.....	5
8.2. Az írásbeli panasz.....	5
9. A panasz kezelése.....	6
9.1. A panaszkezelés általános szabályai.....	6
9.2. A szóbeli panasz kezelése.....	7
9.3. Az írásbeli panasz kezelése.....	8
10. Az adatkezelés szabályai.....	9
11. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	10
12. A panaszügyek nyilvántartása.....	10
13. Záró rendelkezések.....	11

## **1. Bevezetés**

Az Axe Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

## **2. Jogszabályi háttér**

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (továbbiakban: Hpt.),
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról,
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról,
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

## **3. A szabályzat célja**

Az MNB ajánlásának megfelelően, hogy a pénzügyi szervezet törekedjen az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

A szabályzat elősegíti, hogy az Ügyfelek véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

## **4. A szabályzat hatálya**

A szabályzat tárgyi hatálya a Társaság tevékenysége keretében a panaszosok részéről felmerült panaszok kezelésével, nyilvántartásával kapcsolatos feladatokra terjed ki. A szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Társaság valamennyi szervezeti egysége, illetve valamennyi munkavállalója, aki a panaszok kezelésére, nyilvántartására hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

## **5. Alapelvek**

A panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva a Társaság a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

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

jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében a Társaság a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

## 6. Értelmező rendelkezések

**Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank, a Társaság felügyeleti szerve.

**Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

**Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jog-erős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

**Meghatalmazás:** a Társaság természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhető ségek/panaszkezelés menüpontban közzétette a Társaság általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

**Panasz:** A Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

Nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak, ha természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet kérelmet terjeszt elő, vagy a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, valamint ha a kérése személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

**Panaszos:** Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## 7. Panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a „központi ügyintézés” terület vezetőjének a feladata, amely ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársa(k) számára.

A "központi ügyintézés" terület vezetőjének felelőssége, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

Az ügyintézés során a Társaság minden munkavállalója köteles tájékoztatást nyújtani a Panaszos számára jelen Panaszkezelési szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről.

A "központi ügyintézés" terület vezetője köteles ellenőrizni a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Gondoskodik arról is, hogy a Panaszkezelési szabályzat elérhető legyen valamennyi ügyintéző – különösen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység munkatársai – számára.

A központi ügyintézés terület vezetője jelen szabályzat hatályba lépésekor: a Társaság ügyvezetője.

## 8. A panasz bejelentésének a módjai

A panasz benyújtására a Társaság az Ügyfelek igényei alapján több, a Panaszos által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban, illetve meghatalmazott útján is lehetővé teszi.

### 8.1. A szóbeli panasz

Szóbeli panasztételre van lehetőség:

- személyesen: a Társaság 2220 Vecsés, Dózsa György út 1. székhelyén, az első emeleten található ügyfélszolgálati helységeiben. Nyitvatartási időben munkanapokon 10 és 14 óra között. **A COVID-19 következtében kialakult járványhelyzetre tekintettel az ügyfélszolgálaton továbbra is kizárólag előre egyeztetett időpontban fogadjuk ügyfeleinket.**
- telefonon keresztül a Társaság +36 70 728 6232 telefonszámán, hívásfogadási (nyitvatartási) időben, szerda kivételével a hét minden munkanapján 10 órától 14 óráig, illetve a hét szerdai munkanapján 8:00–20:00 óra között, amennyiben a szerda nem munkanap az azt követő első munkanapon 8 órától 20 óráig.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság törekszik biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézést.

### 8.2. Az írásbeli panasz

Írásbeli panasz tehető:

- személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság 2220 Vecsés, Dózsa György út 1. székhelyén, az első emeleten található ügyfélszolgálati helységeiben. Nyitvatartási időben munkanapokon 10 és 14 óra között. **A COVID-19 következtében kialakult**

**járványhelyzetre tekintettel az ügyfélszolgálaton továbbra is kizárólag előre egyeztetett időpontban fogadjuk ügyfeleinket.**

- postai úton a Társaság 2220 Vecsés, Dózsa György út 1 postai címére címezve;
- elektronikus úton a info@axecapital.hu e-mail címen folyamatosan fogadva

A Társaság - amennyiben azt a Panaszos kéri - segíti az Panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében lehetővé teszi, hogy a Panaszos az írásbeli panasz benyújtásához az MNB honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazzon. Emellett elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve azt a honlapján is közzéteszi.

A Társaság köteles a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása.

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért amennyiben a felek meghatalmazott útján járnak el, akkor a panaszkérelemnél a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

## **9. A panasz kezelése**

### **9.1 A panaszkezelés általános szabályai**

A panasz kezelése térítésmentesen történik, ezért a Társaság külön díjat nem számít fel.

Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Társaságnak a Panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a Panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi Panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

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

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a Társaság biztosítja a Panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a Panaszos részére a panasz közlését követő 30 napon belül. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, valamint lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg Társaság tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

## 9.2. A szóbeli panasz kezelése

Szóbeli panasz benyújtása esetén a Társaság felhívja a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. A személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – a Társaság elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli) hívásfogadást és ügyintézését.

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt a Panaszosnak 30 napon belül megküldi.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, erre felhívja a Panaszos figyelmét. A Társaság köteles a hangfelvételt 5 évig megőrizni, és ezen határidőn belül a Panaszos kérésére a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét biztosítani, továbbá 15 napon belül térítésmentesen a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet a Panaszos rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a Panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Társaság a panasszal összefüggő álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Panaszos neve,
- b) a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a Társaság neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes-körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása.

A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatni kell az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

### 9.3. Az írásbeli panasz kezelése

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a Panaszos részére. Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra lesz szüksége a Panaszos részéről. Ebben az esetben a Panaszos érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Társaság az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A panaszok kezelése során a Panaszos részére érdemi, kifejtő választ kell adni a panasz-ban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében. A válaszban röviden meg kell válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kell kommunikálni.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Panaszos részére.

### 10. Az adatkezelés szabályai

Az írásban benyújtott panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi.

A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszt benyújtó Panaszos adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelje, illetve az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás, és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

## 11. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság internetes honlapján panasz előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a Panaszkezelési szabályzatot, valamint a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában elkészített, rövid tájékoztató anyagot. Ezeket a székhelyén az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségben is elhelyezi.

A Panaszos részére a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt kell nyújtani az Panaszos számára.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a Panaszost a jogorvoslati álláspontjáról, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A Panaszost ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz ki-vizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

***A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.***

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válasz-adási határidő eredménytelen eltelte esetén **a Fogyasztónak minősülő Panaszos** az alábbiakhoz fordulhat:

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, leadhatja bármely Kormányablakban, benyújthatja elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül);
- bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, email: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu) internetes elérhetőség: [www.mnbb.hu/bekeltetes](http://www.mnbb.hu/bekeltetes)), továbbá
- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat

**A Társaság felhívja a Fogyasztó figyelmét**, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. **Polgári jogvita esetén** ugyanis a **bírói út** vagy alternatív vitarendezési fórum - **pénzügyi békéltető testületi eljárás** - vehető igénybe.

A Társaság tájékoztatja a Fogyasztót, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Társaság számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Társaság úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el.

Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Társaság nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat).

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 Panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A Fogyasztónak minősülő Panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatára előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti. Erről a panasz elutasítása esetén a Fogyasztónak minősülő Panaszost külön tájékoztatni kell.

A **Fogyasztónak nem minősülő Panaszos** (nem magánszemély Panaszos) a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

## 12. A panaszügyek nyilvántartása

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 panaszügyek nyilvántartása panaszonként az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a Panaszos adatait,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- f) a panasz megválaszolásának időpontját; a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat – ideértve a panaszra adott választ is – a Társaság öt évig megőrzi és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A Társaság a panaszokról legalább évente egyszer elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, valamint panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti.

A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a Társaság Igazgatóságát és a Felügyelőbizottságát.

A panasz ügyintézési tevékenység felülvizsgálatára a belső ellenőrzés keretében időszakonként sor kerül, illetve amennyiben azt a Felügyelőbizottság indokoltnak tartja, a vizsgálat elvégzésére utasíthatja a belső ellenőrzést.

### **13. Záró rendelkezések**

A Társaság Igazgatósága minden indokolt esetben, de legalább két évente felülvizsgálja jelen szabályzat tartalmát.