



---

**MAGYAR ZÁLOGHITEL FAKTORÁLÓ ÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN  
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

---

**Hatályos: 2022. január 10. napjától visszavonásig**

Jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: **”Szabályzat”**) rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzítik az e területre vonatkozó elvárásokat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

## **1. A PANASZ FOGALMA**

- 1.1. Panasznak minősül minden, a MAGYAR ZÁLOGHITEL Faktoráló és Pénzügyi Szolgáltató Részvénytársaság (a továbbiakban: **”Társaság”** vagy „szolgáltató”) tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- 1.2. Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

## **2. A PANASZOS SZEMÉLY**

- 2.1. Panaszos személynek minősül minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.
- 2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. Meghatalmazás hiányában a panaszt a Társaságnak nem áll módjában elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.
- 2.3. Jelen Szabályzat alkalmazásában Társaság ügyfelének (**”Ügyfél”**) minősül a Magyar Köztársaság mindenkor hatályos jogszabályai szerint alakult jogi személyiségű vagy azzal nem rendelkező gazdasági társaság, illetve egyéb jogi személy, vagy egyéni vállalkozó, aki a Társasággal, mint Hitelezővel Kölcsönszerződést köt. Jelen Szabályzat alkalmazásában Ügyfélnek minősül az Adóstárs. Amennyiben több Adós van, az Adósok a Kölcsönszerződésben vállalt kötelezettségek teljesítéséért egyetemlegesen felelősek.

## **3. A PANASZKEZELÉSSSEL FOGLALKOZÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK**

- 3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a Work-out igazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézással foglalkozó munkatársai számára.
- 3.2. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

## **4. A PANASZ FELVÉTELE ÉS KIVIZSGÁLÁSA**

- 4.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 4.2. A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára: írásban postai úton, e-mailben, faxon, személyesen, vagy telefonon.
- 4.3. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha az ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.
- 4.4. Az írásbeli panasz leadható:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton (1027 Budapest, Medve u. 34-40. 1. em.),
- c) telefaxon (06-1-269-1398 fax számra),
- d) elektronikus levélben ([info@mzh.hu](mailto:info@mzh.hu)).

4.5. A személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt (Hétfő 8-20 óráig, Keddtől–Csütörtökig 9-17 óráig, Pénteken 9–15 óráig) a 1027 Budapest, Medve u. 34-40. 1. em. szám alatt található ügyfélszolgálati irodában, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.

4.6. Szóbeli panasz leadható:

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye (1027 Budapest, Medve u. 34-40. 1. em. szám alatt található ügyfélszolgálati irodában) és a nyitvatartási idő (Hétfő 8-20 óráig, Keddtől–Csütörtökig 9-17 óráig, Pénteken 9–15 óráig),

b) telefonon 06-70-679-9571:

bb) hívásfogadási idő (ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt).

A személyesen tett szóbeli panaszt az az ügyfélszolgálati munkatársak kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.

4.7. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

## 5. A PANASZ KEZELÉSE

5.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

5.2. A panaszt az Üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az Ügyfelet tájékoztatni.

5.3. ***2014. évi XL. törvény, a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről szóló törvény rendelkezései alá tartozó, elszámolási és forintosítási ügyekkel kapcsolatos panaszokat, annak beérkezésétől számított 60 (hatvan) napon belül kell kivizsgálni és annak eredményéről az Ügyfelet tájékoztatni.***

5.4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 illetve az 5.3. pontban foglaltak esetén 60 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Magyar Nemzeti Bank  
Intézmény székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

Telefon: +36 (1) 428 2600

Telefon ügyfeleknek: +36 (80) 203 776

Fax: +36 (1) 429 8000

Ügyfélkapcsolati Információs Központ

Az Ügyfélkapcsolati Információs Központ vezetője: Balogh Bálint igazgató

A személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Személyes és telefonos ügyfélfogadás:

H: 8-17 óráig

K: 8-17 óráig

Sz: 10-17 óráig

Cs: 8-17 óráig

P:8-14 óráig

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

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

Internet: <http://www.mnb.hu>

<https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok>

<https://www.mnb.hu/bekeltetes>

- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), (Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 172, A személyes ügyfélszolgálat címe:: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefon: +36-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
- c) bíróság.

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 panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. A panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a 5.4. pontban foglalt esetben 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. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 5.4. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A telefonon keresztül vagy személyesen szóban bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

5.5. Az 5.4. pont szerinti jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

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

5.6. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

## 6. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

- 6.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
- ügyfél neve;
  - szerződés szám, ügyfélszám;
  - ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe;
  - ügyfél telefonszáma;
  - értesítés módja;
  - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
  - panasz leírása, oka;
  - panaszos igénye;
  - a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
  - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
  - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## **7. UTÓLAGOS TEENDŐK A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATBAN**

- 7.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább 5 (öt) évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésére a Magyar Nemzeti Banknak megmutatja.
- 7.2. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Társaságunk nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás 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.

- 7.3. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

## **8. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

- 8.1. A jelen Szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 8.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen Szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 8.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen Szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) jogosult békéltető testületként eljárni.
- 8.4. A jelen módosított szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségeiben történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

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

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

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

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

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panaszja és igénye

### Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

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

### Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

### Panasz oka: (megfelelő aláhúzendó)

Nem nyújtottak szolgáltatást  
Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották  
Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást  
A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották  
A szolgáltatást megszüntették  
Kára keletkezett  
Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel  
Téves tájékoztatást nyújtottak  
Hiányosan tájékoztatták

Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet  
Járulékos költségekkel nem ért egyet  
Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet  
Kártérítés összegével nem ért egyet  
A kártérítést visszautasították  
Nem megfelelő kártérítést nyújtottak  
Szerződés felmondása  
Egyéb panasz van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részletes leírása :**

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

Kelt:

Aláírás: