



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

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

**Hatályos: 2015. május 11. napjától visszavonásig
Hatályba léptette: 2015. május 11. napján kelt vezérigazgatói utasítás**

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"**) 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 panasznak, 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 1952. évi III. 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 PANASZKEZELÉSEL FOGLALKOZÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK

- 3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az értékesítési vezető feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézéssel 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, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 4.2. A panaszosok panaszukat 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 személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt (Hétfő 8-20 óráig, Keddtől–Csütörtökig 9-17 óráig, Pénteken 9–15 óráig) a 1054 Budapest, Hold utca 17. szám alatt található ügyfélszolgálati irodában, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 4.5. A panaszokat e-mailben az info@mzh.hu címre lehet beküldeni.
- 4.6. A panaszokat 06-1-269-1398 fax-számokra lehet elküldeni.
- 4.7. Személyesen panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt az ügyfélszolgálati irodában lehet tenni. Itt az ügyfélszolgálati munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.
- 4.8. Telefonon keresztül a panaszt a 06-70-679-9571 ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül lehet bejelenteni az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt.
- 4.9. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 (egy) 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 60 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
 - a) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
 - b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-489-9700, e-mail: pbt@mnb.hu);
 - c) bíróság.
- 5.5. A telefonon keresztül vagy személyesen szóban bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért

egyed, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – az 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi.

5.6. Az 5.4. pont szerinti jegyzőkönyv 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

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

5.8. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) ügyfél neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) ügyfél telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) 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.

6. UTÓLAGOS TEENDŐK A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATBAN

6.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább 3 (három) évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésére a Magyar Nemzeti Banknak megmutatja.

6.2. 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.

6.3. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) panaszos ügyfél megjelölését;
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- e) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- f) a panasz megválaszolásának időpontját.

7. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 7.1. A jelen Szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 7.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen Szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 7.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen Szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina körút 39.) jogosult békéltető testületként eljárni.
- 7.4. 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.