



## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

2022.02.01.-től

## 1. Általános rendelkezések

### 1.1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat egységes szerkezetben általánosan szabályozza az ügyfeleknek az ÁHPV Zrt-vel (1051 Budapest, Nádor utca 26. 4. em., a továbbiakban „Társaság” vagy „Szolgáltató”), eljárásával vagy magatartásával szemben felmerülő panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, orvoslását, azaz együttesen intézését. A szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, szabályozza a panaszkezelés módját és a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetésének szabályait.

### 1.2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban: panasz – Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. A szabályzat hatálya a Társaság valamennyi munkavállalójára, továbbá a panaszkezelési folyamatokban részt vevő szervezeti egységére és alkalmazottra is kiterjed, akik a Társaság nevében végzik el ezen folyamatokat.

### 1.3. Vonatkozó jogszabályok

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.) 288. §;
- 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 panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról;
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (a továbbiakban: MNB rendelet)

### Fogalmak

**Panasz:** A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a Társaság, mint szolgáltató teljeskörűen 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 tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

**Bejelentés:** minden olyan, az ügyfél részéről szóban, írásban vagy meghatalmazott útján tett közlés, amely a Társaság működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.

A kizárólag saját hatáskörben intézendő ügyfélbejelentésnek azon **ügyfélbejelentések minősülnek**, amelyek nem reklamációt, kifogást, hanem pl. információkérést, új jelszókérést tartalmaznak, így ezek nem tartoznak a Panaszkezelésnek megküldendő kategóriába.

**Javaslat:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Társaság működésének javítását célozza

**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.

**Fogyasztó:** a jelen szabályzat alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

**Képviselő vagy meghatalmazott:** 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.). Meghatalmazás hiányában a panaszt a – bank-, üzleti és értékpapír titok megtartásának a kötelezettsége miatt – a szolgáltató érdemben nem tudja kivizsgálni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz (ismételten) benyújtható és teljeskörű kivizsgálására és megválaszolására kerül sor. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság honlapján meghatalmazásmintát tesz közzé, továbbá tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, és ezeket tegye elérhetővé teszi a honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

## **2. A panaszok kezelésének szabályai**

### **2.1. A panaszkezelésben érintett szervezeti egységek**

A panaszok fogadásáért, nyilvántartásba vételéért, kivizsgálásáért és megválaszolásáért felelős szervezeti egysége: a ÁHPV Zrt. Panaszkezelés (e-mail cím: [info@ahpv.hu](mailto:info@ahpv.hu)).

### **2.2. A panaszkezelésben érintett szakterületek speciális feladatai**

#### ***Panaszkezelés***

A Panaszkezelés az Ügyfelek panaszairól minden naptári év elejétől újra indított, folyamatos sorszámmal ellátott nyilvántartást vezet a jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései szerint.

A Panaszkezelés iktatott panaszokként mappát/dossziét nyit, melybe a panaszbejelentést, a vizsgálattal kapcsolatos dokumentumokat, és a válaszlevél másolatát helyezi el. A Társaság a panaszt, az arra adott választ és az eljárás során keletkezett dokumentumokat 5 évig őrzi meg a jelen panaszkezelési szabályzat rendelkezései szerint.

#### ***Panaszt átvevő szervezeti egységek***

A Társaság szervezeti egységeihez beérkezett panaszok minden esetben átadásra kell, hogy kerüljenek a Panaszkezelés részére.

## **3. A panaszkezelési eljárás**

3.1. A panasz bejelentésének módjai:

#### **Írásban:**

Levelezési cím: 1051, Budapest, Nádor utca 26. IV. emelet.

E-mail elérhetőség: [info@ahpv.hu](mailto:info@ahpv.hu)

Fax elérhetőség: +3617002928

#### **Szóban:**

Telefonos panaszbejelentés: +36 1 447 7180

Telefonos ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.30-15.00

Kedd: 8.30-15.00  
Szerda: 8.00-15.00  
Csütörtök: 8.30-20.00  
Péntek: 8.30-14.30

Személyes ügyfélszolgálaton történő panaszbejelentés:

1051 Budapest, Nádor utca 26. IV. emelet

Személyes ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.30-15.00  
Kedd: 8.30-15.00  
Szerda: 8.00-15.00  
Csütörtök: 8.30-20.00  
Péntek: 8.30-14.30

Meghatalmazott útján:

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni a 16/2021. (XI.25) számú ajánlás 22. pontjában foglaltak szerint.

**3.2. A panasz benyújtása**

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be, azonban a Társaság a Panaszkezelési Tájékoztatóban az erre rendszeresített formanyomtatvány alkalmazását ajánlja. A nem formanyomtatványon benyújtott panasz 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 ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt<sup>1</sup>. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

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

A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

**Panasz jegyzőkönyv tartalma:**

A panaszról felvett 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,

<sup>1</sup> <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

- 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.

A Társaság a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapján teszi közzé.

3.3. A Társaság a panaszt és az arra adott választ - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

3.4. A Társaság a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számíthat és nem számít fel, a panasz kivizsgálása térítésmentes.

#### **4. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja az ügyféllel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, ennek érdekében a Társaságunk az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus szolgáltatói magatartásra törekszik a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

##### Szóbeli panasz:

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, a Társaság munkatársa élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a Társaság a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

##### Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül a Társaság megküldi az ügyfélnek.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybevett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került

megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik. Minden más esetben postai úton küldi meg a panasszal kapcsolatos válaszát.

#### A panasz megválaszolása:

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét, valamint a jogszabályban előírt tájékoztatást a jogorvoslati lehetőségekről. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.
- c) A Társaság – a fenti a) vagy b) lehetőség közül – a választ a panasz előterjesztésére igénybevett megegyező csatornán küldi meg, figyelemmel arra, hogy a Társaság biztosítja a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 5. § (8) bekezdésében foglaltak teljesülését és a titokvédelmi szabályok által védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét.

Amennyiben az ügyfél rendelkezésétől eltérő csatornán küldi meg a panaszt a Társaság, úgy a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti. A panaszra adott, papír alapú a válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételt megkísérli a válaszlevelét kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

*A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz*

- a) a szerződés 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.

*Ha Társaság álláspontja szerint a panasz a fenti bekezdés mindkét pontját érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe és ennek megfelelően panasz mely részével kihez fordulhat.*

*A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának 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.*

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.

**A Társaság a fenti dőlt betűvel jelölt bekezdésekben foglaltakról figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.**

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

A szolgáltatónak tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy általános alávetési nyilatkozatot tett, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére 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.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy

- a) a Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról 5. § (3) bek. a) pontja esetében *(a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)* a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról 5. § (3) bek. b) pontja pontja esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasznak a Magyar Nemzeti Bank 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról történő elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat (részletesen a 7. pontban).

A Társaság az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is.

A tájékoztatás tartalmazza a Társaságnak a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámának, e-mail elérhetőségének és postai címének megjelölését is.

A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél 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.

## 5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

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

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 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) szóló 2016/679 számú Rendelete rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## 6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet alapján előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a 4. pontban leírtak szerint az alábbiakhoz fordulhat:

### Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Levélcím általános ügyekben:  
Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.  
<https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
Telefon: +36-80-203-776, +36 1 489-9700  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
Internetes elérhetőség: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)

- b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.  
Személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest.  
Telefon: + 36 80 203 776  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
<https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok>  
<https://www.mnb.hu/bekeltetes>



### c) **Bíróság**

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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 fenti esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a fenti esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Amennyiben panasz kivizsgálása az Ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt, vagy ha véleménye szerint a Társaság megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta, vagy a panaszra adott válaszból jogszabálysértés gyanúja merül fel, a Magyar Nemzeti Bankhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat.

- Kérelmét írásban, ill. az ügyfélkapun keresztül nyújthatja be,
- Az MNB döntési, válaszadási határideje 6 hónap, a 2016. évi CL. tv. 52 §-ban foglaltak figyelembevételével, azaz, ha jogszabály ezt nem zárja ki, az ügyintézési határidőbe nem számít be:
  - a) a hatásköri vagy illetékességi vita egyeztetésének, valamint az eljáró hatóság kijelölésének időtartama,
  - b) a jogsegélyeljárás időtartama, továbbá a 36. § (2) bekezdése alapján adatnak a nyilvántartásból történő beszerzéséhez szükséges idő,
  - c) a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő,
  - d) a szakhatóság eljárásának időtartama,
  - e) az eljárás felfüggesztésének időtartama,
  - f) a 70. § (1) bekezdésében szabályozott eljárás időtartama,
  - g) a hatóság működését legalább egy teljes napra ellehetetlenítő üzemzavar vagy más elháríthatatlan esemény időtartama,
  - h) a kérelem, a döntés és egyéb irat fordításához szükséges idő,
  - i) a kérelmező ügyfelet az eljárási költség előlegezésére kötelező döntés közlésére irányuló intézkedéstől az annak teljesítéséig terjedő idő,
  - j) a szakértői vélemény elkészítésének időtartama,
  - k) a hatósági megkeresés vagy a döntés postára adásának napjától annak kézbesítéséig terjedő időtartam, valamint a hirdetményi, továbbá a kézbesítési meghatalmazott és a kézbesítési ügygondnok útján történő közlés időtartama.
- Az MNB elérhetőségei:
  - Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.
  - Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest.
  - Weboldal: <http://felugyelet.mnb.hu>

A formanyomtatványok jelen szabályzat mellékletét is képezik, illetve letölthetők az alábbi internetcímen:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

Az MNB Pénzügyi Navigátor Füzetét a következő internetcímen tölthető le:

<https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>

## A panasz nyilvántartása

A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell. A panaszok iktatása és rögzítése (beleértve a felelős személy és válaszadási határidő feltüntetését) a Társaság nyilvántartó rendszerében, amely egyben a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartásának vezetésére is szolgál.

A nyilvántartás tartalmazza:

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

A Társaság 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.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

## 7. Záró rendelkezések

- 9.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság, munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 9.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina körút 55.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 9.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1133 Budapest, Váci út 76.) jogosult békéltető testületként eljárni. A Társaság általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
- 9.4. A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.
- 9.5. A Társaság a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint – amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet – honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.
- 9.6. A Társaság a korábban közzétett Panaszkezelési Szabályzatát hatályon kívül helyezi és 2022.02.01. napjától a jelen Panaszkezelési Szabályzatot fogadja el.