

Panaszkezelési Szabályzat

I. Bevezetés

Jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (1. melléklet) (a továbbiakban: Hpt.) valamint a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16) Korm. rendelet (2. melléklet) és a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről vonatkozó szabályok 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet (3. melléklet) előírásainak megfelelően szabályozza a MÁS Hitel Országos Hitelközpont Kft. (székhelye: 1194 Budapest, Nagyenyed u 24.) (a továbbiakban: MÁS Hitel Kft) részére benyújtott, a MÁS Hitel Kft tevékenységével, (pénzügyi szolgáltatások közvetítése, hitel-tanácsadás), szolgáltatásaival, eljárásával, mulasztásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését. A MÁS Hitel Kft befogad minden, a tevékenységével, eljárásával vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést, továbbá biztosítja, hogy ügyfeleik a MÁS Hitel Kft magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) bejelenthessék. A MÁS Hitel Kft a panaszokat azok jellege szerint nyilvántartásba veszi, kezeli és kivizsgálja.

II. A Tájékoztató közzététele

A MÁS Hitel Kft jelen Szabályzatot az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és honlapján (www.mashitel.hu) tesz közzé.

III. A Panasz fogalma

Panasz: az azonosítható ügyfél, vagy a nevében más, arra jogosult személy által küldött, a MÁS Hitel Kft és a MÁS Hitel Kft megbízásából eljáró pénzügyi közvetítő tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatban a MÁS Hitel Kft-hoz intézett, elégedetlenséget kifejező nyilatkozat.

Nem minősül panasznak:

- a. azon szóbeli bejelentés, amely szóban azonnal, vagy telefonon történő visszajelzéssel rövid időn belül rendezhető;
- b. felvilágosítás, tájékoztatás kérése valamely termék feltételeiről, szolgáltatásairól;
- c. szolgáltatási igénybejelentések;
- d. változás bejelentések, szerződésmódosítási kérelmek;
- e. szerződések ügyfél részéről történő szabályszerű felmondása;
- f. méltányossági kérelmek;

Nem minősül panasznak a MÁS Hitel Kft minden egyéb, a közvetített konkrét termékkel kapcsolatos kérdés, igény, bejelentés, így ezeket a MÁS Hitel Kft haladéktalanul továbbítja az érintett pénzügyi intézmény felé.

IV. A bejelentés módja

1. Szóbeli panasz:

Az ügyfélpanasz személyes fogadásának helyszíne: 1194 Budapest, Nagyenyed u 24.

Ügyfélszolgálat, ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 08:00-10:00

Csütörtök: 18:00-20:00

Az ügyfélpanasz telefonos fogadásának elérhetősége: +36 20 663 0566.

Telefonos ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje: Munkanapokon: 08:00-20:00 (435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 2. § (1) bek. b) pontja)

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton: 1194 Budapest, Nagyenyed u 24.,
- c) telefaxon: +36 1 280 5830,
- d) elektronikus levélben: E-mail: mashitel@mashitel.hu .

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A MÁS Hitel Kft biztosítja, hogy az Ügyfélnek lehetősége legyen elektronikusan az mashitel@mashitel.hu e-mail címen és a 06-20-663-0566-as telefonszámon a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a MÁS Hitel Kft köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az Ügyfél számára.

V. A bejelentés adattartalma

A MÁS Hitel Kft a bejelentés kivizsgálásához az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:

- Ügyfél neve
- pénzügyi ügylet száma
- állandó lakcíme és levelezési címe
- telefonszáma
- e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ)
- telefax száma (amennyiben telefax útján vár választ)
- értesítés módja
- képviselő / meghatalmazott neve (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő / meghatalmazott útján nyújtja be panaszát)
- panasz észlelésének időpontja
- ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja
- panasz oka és annak leírása, kifejtése
- panaszos igénye
- a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a MÁS Hitel Kft vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén 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 MÁS Hitel Kft közvetlenül a panaszos Ügyfél részére küldi meg választát.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az Ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. (Pl.: általános szerződési feltételekkel, kondíciós listákkal, díjakkal, költségekkel, a MÁS Hitel Kft szolgáltatásaival kapcsolatban). A MÁS Hitel Kft azonosítás hiányában az ügyfél szerződéseivel, azok meglétével, tartalmával kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

A MÁS Hitel Kft kéri a panaszos Ügyfelet, hogy:

- fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), és a kivizsgáláshoz, válaszadáshoz szükséges egyéb adatokat
- őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

VI. A bejelentés fogadása, válaszadás

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a MÁS Hitel Kft nem számít fel. A telefonon történő panaszkezelést a MÁS Hitel Kft emelt díjas szolgáltatással nem működteti. A panasz kivizsgálása során a MÁS Hitel Kft az összes vonatkozó körülményt figyelembe veszi.

A MÁS Hitel Kft a szóbeli panaszt – amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges, – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A MÁS Hitel Kft a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított kettő percen belüli, úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a MÁS Hitel Kft 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 a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a MÁS Hitel Kft a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Szóbeli panasz esetén, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre, a Társaság közli az Ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat (ügyletszám, vagy ügytől függően ügyfélszám).

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. A telefonos ügyfélszolgálatlalt folytatott beszélgetések hanganyagát a Társaság rögzíti és öt évig megőrzi. A Társaság az Ügyfél kérésére a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 25 napon belül az Ügyfél rendelkezésre bocsájtja. (Hpt. 288. § (2) bek.).

A MÁS Hitel Kft által készített jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- Ügyfél neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a panasz részletes leírása, az érintett kifogások elkülönített rögzítésével, annak érdekében, hogy valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- szóbeli panasz esetén az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke
- jegyzőkönyvet felvevő személy és szóbeli panasz esetén az Ügyfél aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- a MÁS Hitel Kft neve és címe

A MÁS Hitel Kft az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek. Amennyiben a panasz eredményes kivizsgálása érdekében hiánypótlásra van szükség, a hiánypótlás érdekében a MÁS Hitel Kft haladéktalanul megkeresi az ügyfelet.

Az Ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a MÁS Hitel Kft milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető hagyományos postai levél formájában, elektronikus levélben vagy telefaxon keresztül.

Amennyiben az Ügyfél bejelentése több kérdést, szolgáltatást, illetve területet érint, a MÁS Hitel Kft a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltettkérdésre.

A MÁS Hitel Kft arra törekszik, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintse át.

A MÁS Hitel Kft a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

VII. Panaszbejelentések nyilvántartása

A MÁS Hitel Kft az **Ügyfelek panaszairól**, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

VIII. Panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok

A MÁS Hitel Kft a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) az Ügyfél neve,
- b) szerződésszám, ügytől függően ügyfélszám,
- c) Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) Ügyfél telefonszáma,
- e) Ügyfél értesítésének módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a MÁS Hitel Kft-nek nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a MÁS Hitel Kft az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (3.melléklet) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az Ügyfélre, szerződésre vonatkozóan a MÁS Hitel Kft információt kizárólag az Ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

IX. Jogorvoslati lehetőség

Amennyiben az Ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy új információval, dokumentációval rendelkezik, kérheti a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a MÁS Hitel Kft ismét megvizsgálja a panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

Amennyiben a MÁS Hitel Kft érkező választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, azaz a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a MÁS Hitel Kft nem megfelelően kezelte, illetőleg a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén panaszával – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Végső esetben lehetőség van bírói út igénybevételére is.

Magyar Nemzeti Bank

Központi cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
Telefon: 061-4899-100
e-mailcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos) jogviták kezelésével foglalkozik.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:

1033 Budapest, Váci út 76.

A PBT és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségei az alábbi honlapokon megtalálhatók:
<https://www.mnb.hu/bekeltetes>, <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

A MÁS Hitel Kft tájékoztatja Ügyfeleit, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének való alávetésről a MÁS Hitel Kft ügyenként dönt. Amennyiben a MÁS Hitel Kft az adott ügy vonatkozásában aláveti magát az eljárásnak, az ott hozott határozatban foglaltakat köteles végrehajtani. Amennyiben a MÁS Hitel Kft az adott ügy vonatkozásában nem tesz alávetési nyilatkozatot, az eljárás során hozott ajánlás a MÁS Hitel Kft számára nem kötelező. A panaszlevelekben a MÁS Hitel Kft tájékoztatja Ügyfeleit, hogy általános alávetési nyilatkozatot nem tesz a Pénzügyi Békéltető Testület vonatkozásában.

A MÁS Hitel Kft fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személye:

Szarka Dénes

Elérhetősége: +36 20 663 0566

X. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2019. október 01. napján lép hatályba.

XI. Mellékletek

1. számú melléklet: Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
2. számú melléklet: 435/2016. (XII.16) Korm. rendelet
3. számú melléklet: 46/2018. XII.17.) MNB rendelet
4. számú melléklet: Információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
5. számú melléklet: Nyomtatvány panaszok benyújtásához a MÁS Hitel Kft felé
6. számú melléklet: Nyomtatvány panaszok benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank felé