

Hitelpont Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lépés dátuma: 2015. december 31.
Érvényes: Visszavonásig

A Hitelpont Zrt. (1022 Budapest, Alvinci út 16.), a továbbiakban a Társaság) jelen szabályzatban rögzíti – a vonatkozó és a mindenkor hatályos jogszabályok és egyéb normák figyelembevételével – a Társaság ügyfelei részéről érkező esetleges panaszok kezelésének módját.

1. A panasz fogalma

- 1.1. Panasznak minősül minden, a Hitelpont Zrt. (a továbbiakban a Társaság) tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi bejelentés, 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 lehet 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 meghatalmazást ügyvéd által ellenjegyzett teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közjegyző által hitelesített okiratba kell foglalni. 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 Társaságnak nem áll módjában elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

3. A panasz kezeléséért felelős személy

- 3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a **panaszfelelős** feladata. A panaszfelelős látja el a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 2/2011. számú Vezetői körlevele valamint a hatályos jogszabályok alapján meghatározott, a fogyasztóvédelem körébe tartozó panaszok kezelését is. A panaszfelelős e tevékenységének ellátása során fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóként (**fogyasztóvédelmi kapcsolattartó**) jár el.
- 3.2. A panaszfelelős (fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) személy
 - 3.2.1. Neve: Ballók Beáta
 - 3.2.2. Címe: 1022 Budapest, Alvinci út 16.
 - 3.2.3. E-mail címe: panasz@hitelpont.hu
- 3.3. Az Ügyfélszolgálat
 - 3.3.1. Telefonszáma: 06-1-999-2952
 - 3.3.2. Faxeszáma: 06-1-212-9555
- 3.4. A panaszfelelős, mint fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai:
 - 3.4.1. Koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak Társaság működési rendszerébe történő átlátható implementálását, illetve rendszeresen áttekinti Társaság valamennyi belső szabályozását és eljárásrendjét, annak érdekében, hogy azokban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek.
 - 3.4.2. Vezetői felhatalmazás alapján eljár a Társaságon belül annak érdekében, hogy a Társaság gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki, és ezt belső szabályzatában is rögzítse, illetve ellenőrzi a szabályzat ügyintézők által történő betartását is.
 - 3.4.3. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat az intézményen belül az érintett területek, munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák.
 - 3.4.4. A termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja, hogy a Társaság szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is.

- 3.4.5. Az intézmény egyéb érintett területeivel együttműködve kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a témában a Társaság elnöksége/vezérigazgatója felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön.
- 3.4.6. Eljár annak érdekében, hogy Társaság illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére.
- 3.4.7. Közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, az eredmények értékelésében, és az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.
- 3.4.8. Eljár annak érdekében, hogy az intézmények szolgáltatásnyújtásban részt vevő ügyintézőket, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársakat, valamint közvetítőket és a pénzügyi szervezetek érdekében eljáró más megbízottaikat (eljáró ügyintézők) megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.
- 3.4.9. Eljár annak érdekében, hogy Társaság szolgáltatásnyújtásban részt vevő ügyintézőket, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársakat, valamint közvetítőket és Társaság érdekében eljáró más megbízottaikat (eljáró ügyintézők) megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.
- 3.4.10. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy Társaság belső oktatási anyagaiba a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagokon túl beépítésre kerüljenek a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagok is, illetve a további együttműködés feltételévé az ezen alapuló vizsgakövetelménynek való megfelelést.
- 3.4.11. Kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok, megjelenítését Társaság internetes felületén, és azok elérhetővé tételét az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint figyelemmel követi ezek naprakészségét.
- 3.4.12. Elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.
- 3.5. 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

- 4.1. A panaszt annak tényleges felmerülésétől számított 5 (öt) napon belül kell bejelenteni.
- 4.2. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be a panaszfelelős 3.2. pontban valamint az Ügyfélszolgálat 3.3. pontban felsorolt elérhetőségeinek bármelyikére, azonban a panaszról egyértelműen megállapíthatónak kell lennie a panaszos személyének, a panaszos elérhetőségének, a panasz konkrét tárgyának, a panaszra okot adó esemény bekövetkezte helyének és időpontjának. A panaszosnak a panaszát – ha az ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.
- 4.3. Az írásbeli panasz személyesen vagy (közokiratba vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján) meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt (Hétfőtől – Csütörtökig 9-17 óráig, Pénteken 9–14 óráig) a 1022 Budapest, Alvinci út 16. szám alatt található ügyfélszolgálati irodában, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 4.4. Az írásbeli panasz a 3.3.2. pontban megjelölt telefonszámra illetve a 3.2.3. pontban megjelölt elektronikus levélcímre is elküldhető.
- 4.5. Személyesen panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt az ügyfélszolgálati irodában lehet tenni. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a szóbeli panaszt köteles két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a panaszos számára kiadni köteles.
- 4.6. Telefonon keresztül a panaszt a 3.3.1. pontban meghatározott telefonszámon keresztül lehet bejelenteni Hétfő, Szerda, Csütörtök 9-17 óráig, Kedd 8-20 óráig, Pénteken 9-14 óráig.

5. A panasz kezelése

- 5.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a panaszfelelős részére a lehető legrövidebb időn belül továbbítani kell.

- 5.2. A személyesen előterjesztett panaszt az Ügyfélszolgálat munkatársa vagy a panaszfelelős lehetőség szerint azonnal kivizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszfelelős a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszos részére átadja, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 5.3. A Társaság a telefonon keresztül bejelentett panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 5.4. A telefonon keresztül bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszos részére – az 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi.
- 5.5. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a Társaság a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.
- 5.6. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. A panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen a panaszos rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 5.7. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott, indoklással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg.
- 5.8. A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:
- a panaszos neve;
 - a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
 - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója;
 - a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása;
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - a Társaság neve és címe.
- 5.9. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefonszám: +361-489-9700);
 - a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefonszám: 06-40-203-776);
 - bírósághoz fordulhat.
- 5.10. A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefonszám: +361-489-9700);
 - a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefonszám: 06-40-203-776);
 - bírósághoz fordulhat.

- 5.11. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
- 5.12. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.
- 5.13. A Társaság általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testületnél nem tett.

6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel 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 három évig megőrzi.
- 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:
- panaszos ügyfél megjelölését
 - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
 - a panasz benyújtásának időpontját,
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - a d. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - a panasz megválaszolásának időpontját.

7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

- 7.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:
- neve;
 - szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
 - lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - telefonszáma;
 - értesítés módja;
 - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
 - panasz leírása, oka;
 - panaszos igénye;
 - a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
 - meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
 - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- 7.2. A Társaság a panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

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 (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 8.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult békéltető testületként eljárni.
- 8.4. A jelen szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségeiben történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

Hitelpont Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Kiss Roland
vezérigazgató

A jelen panaszkezelési szabályzat megalkotása során alkalmazott jogszabályok és egyéb normák

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnbtv.)
- 8/2011. számú PSZÁF Vezetői körlevél
- a PSZÁF Elnökének 1/2011. (IV.29.) számú ajánlása
- 2/2011. számú PSZÁF Vezetői körlevél
- 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- PSZÁF állásfoglalás a pénzügyi szervezetek fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóra vonatkozó bejelentési kötelezettségéről