

**A PANNON 2005 Faktor és Hitel
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Panaszkezelési Szabályzata**

Hatályos: 2022. Január 10.

I. Általános rendelkezések

1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) célja, hogy meghatározza a **Pannon 2005 Faktor és Hitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye: 1016 Budapest, Naphegy u. 19.; telephely: 1124 Budapest, Németsvölgyi út 97, a továbbiakban: **Pannon 2005 Zrt.** vagy **Társaság**) által a panaszügyintézés során egységesen, a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül követendő elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

A Társaság a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: **Hpt**);
- 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet;
- a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény

rendelkezései maradéktalan betartása mellett a jelen szabályzatban meghatározottak szerint végzi.

A szabályzat közzététele: A Társaság jelen Szabályzatot a telephelyén (1124 Budapest, Németsvölgyi út 97), az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kifüggeszti és a honlapján is közzéteszi. A Társaság a jelen Szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben egy további, a jelen Szabályzathoz képest rövidebb, és közérthetőbben megfogalmazott dokumentumot is közzétesz a telephelyén az ügyfelek által nyitva álló helyiségeiben, valamint a honlapján. A Társaság honlapjáról elérhetőek továbbá az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetek is, melyek nyomtatott formátumban a telephelyen is elérhetőek az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben.

2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben:

panasz: Az ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét, mulasztását érintő kifogása, illetve a Társaság szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl);

panaszos/ügyfél: Mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem

rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a Társaságnak nem ügyfele, de a Társaság tevékenységét valamely, a Társaság által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

3. Adatkezelés

A panaszt - annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a jelen szabályzatban megjelölt határidő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

4. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság - amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik - biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmacsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

5. Képviselő

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. A jelen Szabályzat **1. és 2. számú mellékletét** képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. szervezet képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság jelen szabályzata **3. mellékleteként** meghatalmazás-mintát biztosít, melyet az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kifüggeszt (ezúton térítésmentesen rendelkezésre bocsát) és a honlapján is közzétesz. Amennyiben a panaszos nem a Társaság által biztosított meghatalmazás-mintát alkalmazza, a Társaság elvárása akkor is az, hogy a panaszos a meghatalmazásában legalább a mintában foglaltakat rögzítse, és azt közokirati, vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában csatolja.

6. A panasz benyújtásának esetei

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel.

Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.

Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá, ha a Társaság tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

II. A panasz bejelentés

1. Szóbeli panasz

1.1. A panasz szóban bejelenthető

- a) **személyesen**, a Társaság telephelyén (1124 Budapest, Németvölgyi út 97.) az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 9 órától 17 óráig, előre egyeztetett helyen és időpontban.
- b) **telefonon**, a Társaság telefonszámán (tel.: + 36 1/225-3234), minden munkanapon 9 órától 17 óráig és hétfői munkanapokon 9 órától 20 óráig.

1.1.1. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

1.1.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A panaszos a beszélgetés kezdetén erről, valamint a hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv, vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról tájékoztatást kap. Amennyiben a panaszos a tájékoztatás alapján a beszélgetést folytatja, úgy azt a Társaság a hangfelvétel készítéséhez adott hozzájárulásnak tekinti. Amennyiben a panaszos a hangfelvételhez nem kíván hozzájárulni, úgy a beszélgetést meg kell szakítania és a panaszkezelésre nyitva álló többi lehetőséget kell választania.

1.1.3. A Társaság a panaszos írásban előterjesztett kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

1.2. A szóban, illetve telefonon tett panaszt a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja a jelen Szabályzat **1. mellékletét** képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti; ehhez a panaszostól további információkat kérhet. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének, születési nevének, születési idejének és lakcímének megadása.

2. Írásbeli panasz

2.1. A panasz írásban benyújtható a jelen Szabályzat **2. mellékletét** képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben:

- a) személyesen, a Társaság telephelyén (1124 Budapest, Németvölgyi út 97.), az ügyfelek számára nyitva álló helységben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 9 órától 17 óráig
- b) postai ajánlott küldeményként, a Társaság székhelyére, vagy telephelyére címezve;
- c) faxon bármely nap 0-24 óráig a +36 1/225-3233-es faxszámra küldve
- d) elektronikusan, a Társaság e-mail címére (iroda@pannon2005.hu) elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

2.2. A panasz előterjesztésére felhasználható nyomtatvány díjmentesen átvehető a Társaság székhelyén, ügyfélfogadási időben, de megtalálható a felügyeleti szerv (MNB) és a Társaság honlapján is.

2.3. A nyomtatvány használata nem kötelező, amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembevételét a panasz megfogalmazása során.

2.4. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, egyéb elérhetősége adatainak (telefonszám, e-mail cím, stb.) megadása, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz helye és időpontja, a panaszos aláírása.

2.5. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

2.6. Az e-mailen beérkezett panaszra Társaságunk a banktitok megtartására vonatkozó kötelezettségre tekintettel, e-mailen nem küld banktitkot is tartalmazó választ. Amennyiben a panasz e-mail-ben érkezik és a panaszos nem beazonosítható, az azonosításhoz szükséges adatokat a Társaságunk bekéri, egyben tájékoztatást ad arról, hogy a banktitokra figyelemmel a válaszlevelet postai úton küldi meg. A beazonosított panaszos részére a választ a nyilvántartásban szereplő érvényes címre küldi meg a Társaság.

III. A panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információt, úgy a Bejelentő részére erről szükséges tájékoztatást küldeni, egyidejűleg fel kell hívni figyelmét arra, hogy a jelen panaszügy a panasz kivizsgálásához szükséges információk hiányára tekintettel lezárásra kerül, de amennyiben a hivatkozott információkat, dokumentumokat a Társaság rendelkezésére bocsátja, úgy természetesen teljes körű választ küld a Társaság.

A panaszkezelés során a panaszostól a panasz jellegétől és tartalmától függően különösen az alábbi adatok és dokumentumok kérhetők:

- neve
- a panasszal érintett ügy pontos azonosítása (pl. szerződésszám, bankszámlaszám, vagy ügyszám)
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- a panasz alátámasztásához szükséges, a/panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,

- a meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó panaszos adatait a Társaság az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Társaság adatkezelési tájékoztatója a Társaság telephelyén elérhető.

A nem azonosítható személyektől érkező panaszbejelentésekkel kapcsolatban Társaságunknak nincs intézkedési kötelezettsége. Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszosnak kizárólag általános tájékoztatás adható.

Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Társaság munkatársa a hívás elején elvégzi a panaszos azonosítását, melynek során az elektronikus nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Adósok adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a panaszosok részére a panaszbejelentéssel kapcsolatos adatokra vonatkozó kérdéseket.

IV. A panasz elintézése

1. A panasz kivizsgálása

1.1. Általános szabályok

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz kivizsgálása során a Társaság vizsgálja, hogy a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak tekinthető-e vagy esetleg más jellegű bejelentésnek (pl. méltányossági kérelem, általános tájékoztatás kérés, stb.), illetve az Ügyfél megadott-e minden szükséges adatot a panasz kivizsgálásához. A Társaság a panaszt teljeskörűen köteles kivizsgálni és megválaszolni.

Amennyiben ugyanazon Ügyfél ugyanazon ügyben korábbival azonos tartalmú, a Társaság által már megválaszolt panaszt terjeszt elő, anélkül, hogy a panasszal érintett ügyben bármilyen új körülmény merült fel, úgy – a jogszabályi követelmények figyelembevételével mellett – a Társaság 30 (harminc) naptári napon belül válaszol arra vonatkozóan, hogy korábbi választát fenntartja-e. A Társaság a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság választát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

1.2. Szóbeli panasz

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított

hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzatban megjelölt telefonszámon közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, és a hangfelvételt az Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott időtartamig, 5 (öt) évig megőrzi, erre a telefonbeszélgetés elején a Társaság ügyintézője felhívja az Ügyfél figyelmét.

Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – Ügyfél kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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

Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - a jelen szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével - jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a jelenlévő Ügyfél – igazolva az általa előadottakkal való egyezést – aláír. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

Amennyiben a panaszról a Társaság jegyzőkönyvet készít, a 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 Társaság neve és címe
- e. 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;
- f. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g. az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges — telefonon közölt szóbeli panasz kivételével — a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- i. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

1.3. Írásbeli panasz

A Társaságnak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül kell megküldi az ügyfélnek. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg. A panasz közlésének időpontja alatt annak Társasághoz érkezésének napja értendő.

2. Döntés a panaszügyben

2.1 Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve - igény és lehetőség esetén - a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).

2.2 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. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a panaszügyben hozott érdemi döntés jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

2.3 A Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan. A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására

irányult.

2.4 Ha a Társaság szerint a panasz jogvita rendezésére és fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére is irányult, az ügyfelet arról is tájékoztatni kell, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a jogvita rendezése, és mely része tartozik a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése körébe.

3. Jogorvoslati lehetőségek

3.1 A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek levelezési címét.

3.2 A **pénzügyi szolgáltatási jogviszonyokból eredő panaszok esetén** a panaszos (a panasz tartalmára is figyelemmel) az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti, ha

a) a panaszos fogyasztónak minősül:

1. **fogyasztóvédelmi eljárást** kezdeményezhet a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bank, Ügyfélkapcsolati Információs Központnál.**

A Központ elérhetőségei:

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

telefon: +36-80-203-776, +36 (1) 428 2600;

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

Az MNB eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége:

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

2. **fogyasztói jogvitával kapcsolatos ügyekben**, így szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) előtt**

kezdemenyezhető eljárás.

A PBT elérhetőségei:

Levél cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-80-203-776, +36-1-489-9700

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

A fenti eljárások megindítására bármely Kormányablakon keresztül is lehetőség van, a kérelmeket a Kormányablak továbbítja az MNB, illetve PBT felé.

3. bíróság

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató, azaz 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 Társaság a jelen pont szerinti alávetési nyilatkozatot nem tett.

b) ha a panaszos nem minősül fogyasztónak, akkor

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az illetékességgel rendelkező **bírósághoz benyújtott keresettel.**

3.3. **Nem pénzügyi szolgáltatási kérdésekben** általános fogyasztóvédelmi hatóságként a Kormányhivatalok járnak el. A Kormányhivatalok elérhetőségei az alábbi internetes portálon érhetőek el: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag.

4. Eljáró személyek

4.1. A panaszfelvétel során a Társaság alkalmazottai járnak el.

4.2. Amennyiben a panasz azonnal vizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

4.3. Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszügyben az igazgatóság elnöke jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

4.4. A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított.

Amennyiben a kizárás az ügyvezető igazgatót érintené, az ügyben az Igazgatóság jogosult dönteni.

V. Nyilvántartás

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely 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 – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.
2. A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 5 évig megőrzi.
3. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
4. A Társaság a panaszokról évente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
5. A Társaság a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

VI. Záró rendelkezések

1. A Társaság a panaszok tisztességes kivizsgálása, valamint a lehetséges összeférhetlenségek azonosíthatósága és enyhíthetősége érdekében panaszkezelésért felelős személyt nevez ki. A Társaságnál kijelölt személy: **Bojtor Emese**.
2. A kijelölt személy feladata biztosítani és ellenőrizni a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. A panaszkezelésért felelős személy legalább negyedéves gyakorisággal rendszeres tájékoztatást ad a felső vezetésnek az esetleges visszatérő, vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról.
3. A Társaság biztosítja, hogy a mindenkori ügyintézői a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzése érdekében megfelelő képzésben, és rendszeres szinten tartó oktatásban részesüljenek.

Jelen Szabályzat 2022. január 10. napján lép hatályba, rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

1. melléklet Jegyzőkönyv szóbeli panasz esetén:

**Jegyzőkönyv panasz felvételéről
Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz**

A PANASZ AZONOSÍTÓSZÁMA:	
A PANASZT KEZELŐ SZERVEZETI EGYSÉG NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE:	
Társaság - Panaszkezelési Csoport	
CÍM	

PANASZOS	
Név:	
Lakcím (székhely):	
Levelezési cím:	
Telefon:	
E-mail cím:	
Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve és címe:	Pannon 2005 Zrt.
Panasszal érintett szerződés száma vagy az érintett ügy azonosítója:	
Képviselő neve*:	
Képviselő címe*:	
Képviselő telefonszáma*:	
* Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője/megbatalmazottja útján nyújtja be a panaszt. Ez esetben csatolni kell a jegyzőkönyvből a benyújtási jogosultságot igazoló okirato(ka)t (megbatalmazás vagy cégkivonat és aláírási címpéldány)	

A PANASZOS ÁLTAL BEMUTATOTT IRATOK, A PANASZ ALÁTÁMASZTÁSÁHOZ CSATOLT DOKUMENTUMOK, EGYÉB BIZONYÍTÉKOK	
-	
-	
-	
-	

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE, IDŐPONTJA	
A panasz előterjesztésének helye, időpontja (év/hó/nap):	Budapest,(év) (hónap) (nap).
Esetleges korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hó/nap):	

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA (telefonon / személyesen)

A PANASZ OKA, RÉSZLETES LEÍRÁSA, A PANASZOS IGÉNYE (HATÁROZOTT KÉRELME)

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁHOZ, MEGVÁLASZOLÁSÁHOZ SZÜKSÉGES EGYÉB ADAT

Kelt: Budapest, 2021.

Panaszos aláírása¹	
A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával elismeri, hogy a Társaság panaszügyintézéséről szóló tájékoztatóját és panaszbejelentő nyomtatványt ma átvette.	
<i>¹ Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.</i>	

A Társaság jegyzőkönyvet készítő munkatársának	
neve	aláírása

A PANASZ AZONNALI KIVIZSGÁLÁSÁNAK MEGTÖRTÉNTÉ ESETÉN A PANASZ RENDEZÉSÉRE, MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA²

² Csak a panasz azonnali rendezése esetén töltendő a panaszt kezelő ügyintéző részéről.

Panaszos aláírása³ :

A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával a Társaság panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedését, a panasz teljesítéseként elismeri.

³A panasz azonnali rendezése esetén.

2. melléklet Nyomtatvány szóbeli és írásbeli panasz esetén

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.

Felek adatai

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

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

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza 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:

- 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 panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

III. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás:

MEGHATALMAZÁS¹

Alulírott

Név:
Szül. hely és idő:
Anyja neve:
lakcím/székhely:
cégjegyzékszám:

mint meghatalmazó (a továbbiakban: **Meghatalmazó**),

meghatalmazom

Név:
Szül. hely és idő:
Anyja neve:
lakcím/székhely:
cégjegyzékszám:

meghatalmazottat (a továbbiakban: **Meghatalmazott**),²

hogy a **Pannon 2005 Faktor Zrt.** (székhely: 1016 Budapest, Naphegy u. 19. 2. em. 8/A; Cg. 01-10-045999; adószám: 13378198-1-41, a továbbiakban: **Társaság**) előtt a Társaság által számon, valamint számon azonosítható tartozással³, avagy tartozásaimmal kapcsolatosan előterjesztendő panasz benyújtása, illetve a panasz kapcsán indult eljárásban nevemben és helyettem eljárjon, nevemben és helyemben teljes hatályú jognyilatkozatot tegyen. A panasz kapcsán indult eljárásban a jelen meghatalmazás aláírásával a Társaságnak a tárgyi követelések kapcsán valamennyi banktitoknak⁴ minősülő adatra vonatkozóan a titoktartási kötelezettség alóli felmentést megadom.

A jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

A meghatalmazást elfogadom

.....
Meghatalmazó	Meghatalmazott
Név nyomtatott betűkkel:	Név nyomtatott betűkkel:
Előttünk, mint tanúk előtt:	
Név:	Név:
Szem. ig.sz.:	Szem. ig.sz.:
Lakcím:	Lakcím:
Aláírás:	Aláírás:

¹ Kérjük, a meghatalmazást olvashatóan, nyomtatott nagybetűvel szíveskedjék kitölteni

² A Meghatalmazott adatainak nyilvántartása és kezelése a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE szerint történik

³ Kérjük, hogy adja meg a követelés azonosításához szükséges adatokat (jogalapot jelentő szerződészsám, végrehajtási ügyszám, stb.). Amennyiben a meghatalmazás alapján a követelés nem egyértelműen beazonosítható, a Társaságnak nem áll módjában elfogadnia a meghatalmazást.

⁴ Banktitok: A Hpt. 160. § (1) bekezdése alapján: Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.