

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



## **I. Általános rendelkezések**

### **1. A szabályzat célja**

A jelen szabályzat célja, hogy az Első Fedezetkezelő Zrt. (továbbiakban: „Társaság”) biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését.

### **2. A szabályzat tárgyi hatálya**

A szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésére vonatkozó eljárásrendet a Társaság szervezetén belül, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

### **3. A szabályzat alanyi hatálya**

Jelen szabályzat hatálya kiterjed valamennyi panaszkezeléssel érintett munkavállalóra.

### **4. Kapcsolódó jogszabályok**

- A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről

## **II. Panasz**

Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

## **III. Panaszos**

Panaszos lehet az a természetes személy, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panaszos jellemzően ügyfele a Társaságnak, azonban panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A panaszos képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Ha a panasz a Társaság alkalmazott, bejelentésére szolgáló nyomtatvány alkalmazásával került

benyújtása, a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. természetes személy meghatalmazottja). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordulhat az ügyintézés gyorsítása érdekében.

#### **IV. Panaszügyintézés**

A társaságon belül a panaszfelvételt és a panasz kivizsgálását az adott projekt koordinátora, nem projekthez kapcsolódó panasz esetén a vezérigazgató végzi.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

#### **V. A panasz felvétele**

A panasz írásban (postai levélben, elektronikus levélben, illetve telefaxon) és szóban nyújtható be a Társasághoz:

##### ***Szóbeli panasz:***

- személyesen:
  - a panaszügyintézés helye a Társaság székhelye (1065 Budapest, Nagymező u. 4. (I. emelet)) alatt minden munkanap 8 órától 17 óráig)
- telefonon:
  - a +36 1 266-0747-as telefonszámon (hívásfogadási idő minden munkanapon 8 órától 17 óráig)

##### ***Írásbeli panasz:***

- személyesen vagy más által a Társaság székhelyén átadott irat útján
- postai úton
- telefaxon (faxszám: +36 1 322-9459)
- elektronikus levélben (email cím: [info@elsofedezetkezo.hu](mailto:info@elsofedezetkezo.hu))

#### **VI. A panasz kezelése**

A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye.

A Társaság az írásban érkezett panaszt kivizsgálja és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól a bejelentés felülvizsgálatát. A Társaság felülvizsgálat esetén az erre irányuló kérelem beérkezésétől újabb 30 napon belül tájékoztatja az ügyfelet.

Ugyanazon ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaság a továbbiakban nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – az MNB-nek vagy a Békéltető Testületnek az eljárását kezdeményezheti.

**Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Tel: +36-40-203-776

Fax: + 36 1 489 9102

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

**PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Tel: +36-40-203-776

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu) (a kérelem elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül is benyújtható - [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)).

## **VII. Nyilvántartás vezetése**

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság három évig őrzi meg.

A Társaság a beérkezett panaszokat valamennyi ügyintézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja. Az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

A panaszkezelési nyilvántartás tartalmazza:

- az ügyfél nevét
- az ügyfél állandó lakcímét, levelezési címét
- az ügyfél telefonszámát
- az ügyfél email címét
- a panasz leírását
- a panaszos igényét
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját

A panaszt a társasághoz való beérkezése napján köteles a Társaság nyilvántartásba venni.

### **VIII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen a panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, melynek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A Társaság a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszüggyel kapcsán leginkább érintett területet és meghatározza a panaszok megelőzése és csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

A Társaság panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és a saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

### **IX. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzat nyilvános. A szabályzatot a Társaság a honlapján közzéteszi, illetve székhelyén kifüggeszti.

Jelen szabályzat aktualizálásáért felelős személy: vezérigazgató

Budapest, 2016.06.30.