



2019/10. IGAZGATÓSÁGI UTASÍTÁS

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT A MÓDOSÍTÁSOKKAL EGYSÉGES SZERKEZETBEN (verziószám: 5)

Az **Első Fedezetkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1065 Budapest, Nagymező utca 4.; cégjegyzékszám: 01-10-046577) elfogadja a Panaszkezelési Szabályzatáról szóló, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt igazgatósági utasítását (a továbbiakban: az „Utasítás”), amely 2019. október 15. napján lép hatályba.

Az Utasítás hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti az Első Fedezetkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság 2018. augusztus 22. napján hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzata.

Budapest, 2019. október 15.

Első Fedezetkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Stickl László
az Igazgatóság Elnöke

Készítő: dr. Novák Zalán vezérigazgató
az Első Fedezetkezelő Zrt.-n belül nyilvános
harmadik személyek számára nyilvános

	Név:	Dátum:
Kibocsátó	Igazgatóság	2019.10.15.
Felelős	dr. Novák Zalán	2019.10.15.
Készítő	dr. Novák Zalán	2019.10.15.

Véleményezők		
Név:	Beosztás:	Dátum:
dr. Schümeckzy Zsombor	ügyvéd, jogi terület	2019.10.14.
Pelech Dávid	belső ellenőr	2019.10.14.
Kilián András	függetlenített compliance munkatárs	2019.10.14.
Bószén Adrienn	fedezetkezelési koordinátor	2019.10.14.
Csák Csaba	fedezetkezelési koordinátor	2019.10.14.
Guttyán Renáta	fedezetkezelési koordinátor	2019.10.14.
Hoffmann Judit	fedezetkezelési koordinátor	2019.10.14.
Kalocsai Gergő	fedezetkezelési koordinátor	2019.10.14.
Korda Tünde	fedezetkezelési koordinátor	2019.10.14.

Kézhez kapják

az Első Fedezetkezelő Zrt.-n belül nyilvános	<input checked="" type="checkbox"/>
--	-------------------------------------

harmadik személyek számára nyilvános	<input checked="" type="checkbox"/>
--------------------------------------	-------------------------------------

I. Általános rendelkezések

1.1 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 nélküli, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését.

1.2. 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.

1.3. A szabályzat alanyi hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed valamennyi panaszkezeléssel érintett munkavállalóra.

1.4. Kapcsolódó jogszabályok

- 2013. évi CCXXXV. törvény az egyes fizetési szolgáltatókról
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról
- 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
- **46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról**

Amennyiben az itt felsorolt jogszabályok valamelyikét egy új jogszabály hatályon kívül helyezi, az új jogszabály automatikusan, a jelen szabályzat módosítása nélkül a fenti felsorolásban szereplő jogszabály helyébe lép.

II. Panasz

Panasz a Társaság - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaságnak a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – **magatartását**, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

III. Panaszos

Panaszos lehet az a személy, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A Társaságunk által nyújtott szolgáltatások jellegéből adódóan panaszos csak nem természetes személy lehet, így a fogyasztók - az önálló



foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyek – tekintetében kötelezően alkalmazandó jogszabályi rendelkezések a Társaság panaszkezelése tekintetében nem értelmezhetőek.

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. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Ha a panasz a Társaság által alkalmazott, panasz bejelentésére szolgáló nyomtatvány alkalmazásával került benyújtásra, a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos meghatalmazotti képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó személy nevét is. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordulhat az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. Panaszügyintézésért felelős személyek

A Társaságon belül a panaszfelvételt és a panasz kivizsgálását az adott projekt koordinátora, nem projekthez kapcsolódó panasz esetén a Társaság Vezérigazgatója végzi, azzal, hogy 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 szóban (személyesen vagy telefonon) és írásban (személyesen, postai levélben, elektronikus levélben, illetve telefaxon) nyújtható be a Társasághoz:

Szóbeli panasz:

- személyesen:
 - a panaszügyintézés helye a Társaság székhelye (1065 Budapest, Nagymező u. 4. (II. emelet), minden munkanapon 8 órától 17 óráig)
- telefonon:
 - a +36 1 266-0747-es telefonszámon (hívásfogadási idő minden munkanapon 8 órától 17 óráig, illetve hétfőnként 8 órától 20 óráig)

Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által a Társaság székhelyén átadott irat útján, a 1065 Budapest, Nagymező u. 4. (II. emelet) címen
- postai úton, a 1065 Budapest, Nagymező u. 4. (II. emelet) címre küldve
- telefaxon (faxszám: +36 1 322-9459)
- elektronikus levélben (email cím: info@elsofedezetkezeslo.hu)

VI. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása és megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz:

1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, erről Társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor felhívjuk ügyfeleink figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül, **valamint közöljük a panasz azonosítására szolgáló adatokat.**

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig őrizzük meg.

1.4. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

1.5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, így különösen, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, illetve közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg Társaságunk, az írásban benyújtott panaszokra vonatkozó rendelkezésekkel összhangban.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A jelen pont alkalmazásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.

1.7. A fentiek szerinti jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;



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

2. Írásbeli panasz:

2.1. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. A Társaság a honlapján, a jelen szabályzat mellékleteként az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

2.2. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen szabályzat IV. pontjában meghatározott, a panaszkezelésre illetékes személy részére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt az illetékes személy részére, aki nyilvántartásba veszi azt.

2.3. A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő személy kilétéről és elérhetőségéről.

2.4. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

2.5. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A jelen pont alkalmazásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.

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.

2.6 A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét, és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. **Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, Társaságunk által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a korábbi álláspontunkat fenntartjuk, úgy Társaságunk válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.**

2.7 A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

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

- a) az ügyfél neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés 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 Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig őrzi meg.



VIII. A panasz elutasítása

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

IX. Nyilvántartás vezetése

A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

A panaszkezelési nyilvántartás tartalmazza:

- az ügyfél nevét;
- az ügyfél székhelyét, levelezési címét;
- az ügyfél telefonszámát;
- az ügyfél email címét;
- 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;
- az intézkedés teljesítésének határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

X. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen arra, hogy

- a) abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen;
- b) az alapján a Társaság a panaszokat **ésszerű időközönként** azok témája szerint csoportosíthassa;
- c) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- d) megvizsgálhassa, hogy a c) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- e) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, c) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- f) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

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

A Társaság panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeire és a saját üzletpolitikájának ügyfélkezelési szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

XI. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat nyilvános. **A szabályzatot a Társaság honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzéteszi, illetve székhelyén jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kifüggeszti.**

A jelen Szabályzat legalább évente, illetve releváns jogszabály változása esetén haladéktalanul történő felülvizsgálataért felelős személy a Társaság Vezérigazgatója (a „Felelős”).

A jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Szabályzat 2019. október 15. napján lép hatályba.



A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződés szám/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 panaszja 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 a 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.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet | |



Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás: