

# CREDIT SIMPLE ZRT.

## Panaszkezelési Szabályzat

v. 2.0

Hatályos:  
Budapest, 2025.07.11.

---

Ügyvezető

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE.....	3
2.	JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK.....	3
3.	A SZABÁLYZAT CÉLJA.....	3
4.	A SZABÁLYZAT HATÁLYA .....	3
5.	ALAPELVEK .....	3
6.	ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....	4
7.	A PANASZKEZELÉSELLE FOGLALKOZÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK.....	4
8.	A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI .....	4
8.1	Szóbeli panasz.....	5
8.2	Írásbeli panasz.....	5
9.	A PANASZ KEZELÉSE.....	5
9.1	A panaszkezelés általános szabályai.....	5
9.2	Szóbeli panasz kezelése.....	6
9.3	Írásbeli panasz kezelése.....	6
10.	A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI .....	6
11.	A PANASZKEZELÉSHEZ FÚZÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	7
12.	PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA.....	8
13.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	9

## 1. MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosítások jegyzéke					
Verzió száma	Módosítás leírása	Módosítás/hatályba lépés dátuma	Módosította	Jóváhagyó	Jóváhagyó határozat
1.0	új szabályzat	2024.05.20.	Ügyvezető	Igazgatóság	5/2004(05.20)
2.0	egységes szerkezetbe foglalt szabályzat	2025. 07. 11.	Ügyvezető	Igazgatóság	14/2025. (07.11.)

## 2. JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK

A Credit Simple Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében a következő szabályzók figyelembevételével elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (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 a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet;
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló MNB 66/2021. (XII.20.) számú rendelete.

## 3. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A szabályzat általános, hogy Ügyfelek elégedettsége és igényeik magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúrának, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfelek véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

## 4. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A szabályzat tárgyi hatálya a Társaság pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenysége keretében a panaszosok részéről felmerült panaszok kezelésével, nyilvántartásával kapcsolatos feladatokra terjed ki.

A szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Társaság valamennyi szervezeti egysége, illetve a szervezeti egységek által foglalkoztatott valamennyi munkavállalója, aki a panaszok kezelésére, nyilvántartására hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

## 5. ALAPELVEK

A Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

A Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszok kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a panaszkezelés során úgy köteles eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

## 6. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

**Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank, a Bank felügyeleti szerve.

**Fogyasztó:** a panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

**Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

**Meghatalmazás:** a Társaság természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette a Társaság általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

**Panasz:** A Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos kifogásolja a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

Nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak, ha a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet kérelmet terjeszt elő, vagy a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, valamint ha a kérése személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

**Panaszos:** Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője.

A panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## 7. A PANASZKEZELÉSEL FOGLALKOZÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az ügyvezető feladata, amely ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársa számára. Az ügyvezető köteles ellenőrizni a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Az ügyvezető gondoskodik továbbá arról is, hogy a Panaszkezelési szabályzat a Társaság valamennyi alkalmazottja részére elérhető legyen.

A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is – biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen. Az ügyintézés során a Társaság minden munkavállalója köteles tájékoztatást nyújtani a panaszos számára jelen Panaszkezelési szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről.

A jelen Panaszkezelési szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság minden munkatársa köteles tájékoztatást nyújtani a panaszos számára.

## 8. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

A panasz benyújtására a Társaság az Ügyfelek igényei alapján több, az Ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban, illetve meghatalmazott útján is lehetővé teszi.

## 8.1 Szóbeli panasz

Szóbeli panaszt

- a) személyesen a Társaság 1047 Budapest, Attila utca 12-18. B. ép. Fsz. 1. ajtó alatti székhelyén, nyitvatartási időben minden nap 8 és 16 óra között;
- b) telefonon keresztül a Társaság **+36 1 700 1980** telefonszámán, hívásfogadási időben munkanapon - szerda kivételével - 8 és 16 óra között, szerdánként 8-20 óra között.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését.

## 8.2 Írásbeli panasz

Írásbeli panaszt

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján munkanapokon 8 és 16 óra között a Társaság 1047 Budapest, Attila utca 12-18. B. ép. Fsz. 1. ajtó alatti székhelyén;
- b) postai úton a 1047 Budapest, Attila utca 12-18. B. ép. Fsz. 1. ajtó címre;
- c) elektronikus úton az [panasz@creditsimple.hu](mailto:panasz@creditsimple.hu) e-mail címre

lehet benyújtani.

A Társaság - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához az MNB honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazzon. Emellett elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve azt a honlapján is közzéteszi.

A Társaság köteles a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása.

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviselői jogosultságot, ezért amennyiben a felek meghatalmazott útján járnak el, akkor a panaszkérelemben a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

## 9. A PANASZ KEZELÉSE

### 9.1 A panaszkezelés általános szabályai

A panasz kezelése térítésmentesen történik, azért a Társaság külön díjat nem számít fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Társaságnak a panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

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

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a Társaság biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére a panasz közlését követő 30 napon belül. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, valamint lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

## 9.2 Szóbeli panasz kezelése

Szóbeli panasz benyújtása esetén a Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

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

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt az ügyfélnek 30 napon belül megküldi.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli) hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, erre felhívja az Ügyfél figyelmét. A Társaság köteles a hangfelvételt 5 évig megőrizni, és ezen határidőn belül az Ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét biztosítani, továbbá 15 napon belül térítésmentesen a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet az Ügyfél rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság neve és címe.

## 9.3 Írásbeli panasz kezelése

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Társaság az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A panaszok kezelése során a panaszos részére érdemi, kifejtő választ kell adni a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében. A válaszban röviden meg kell válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kell kommunikálni.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a panaszos részére.

## 10. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

Az írásban benyújtott panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi.

A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszt benyújtó ügyfél adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelje, illetve az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés az Ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy az Ügyfél valamely személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

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

- a) 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 szolgáltatónál 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 Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a Személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló rendelet rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## 11. A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Társaság internetes honlapján panasz előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a panaszkezelési szabályzatot, valamint a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában elkészített, rövid tájékoztató anyagot. Ezeket a székhelyén az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségben is elhelyezi.

A panaszos részére a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt kell nyújtani az panaszos számára.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély panaszos kíván-e további panaszt tenni.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **Fogyasztónak minősülő panaszos** az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület - a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: Levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172, Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Telefon: +36-80-203-776, Email: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), Internetes elérhetőség: [www.mnbb.hu/bekeltetes](http://www.mnbb.hu/bekeltetes), továbbá
- Magyar Nemzeti Bank - fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén: Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, Telefon: + 36 80 203 776, E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), Személyes ügyfélszolgálat címe Budapesten: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Vidéken személyesen leadhatja a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodáiban és a Kormányablakokban, Internetes elérhetőség: [www.mnbb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem);

- a bíróság.

A Társaság felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - pénzügyi békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

A Társaság tájékoztatja a Fogyasztót, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Társaság számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Társaság úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Társaság nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat).

Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Társaság nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat). A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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 Fogyasztónak minősülő panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatára előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti. Erről a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő panaszost külön tájékoztatni kell.

A Fogyasztónak nem minősülő panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat, figyelemmel az Üzletszabályzat választott bírósági rendelkezéseire.

## 12. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

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.

A panaszügyek nyilvántartása panaszonként az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panaszos adatait,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- d) a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- g) a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat – ideértve a panaszra adott választ is – a Társaság öt évig megőrzi és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A Társaság a panaszokról legalább évente egyszer elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, valamint panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti.

A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a Társaság Igazgatóságát és a Felügyelőbizottságát.

A panasz ügyintézési tevékenység felülvizsgálatára a belső ellenőrzés keretében időszakonként sor kerül, illetve amennyiben azt a Felügyelőbizottság indokoltnak tartja, a vizsgálat elvégzésére utasíthatja a belső ellenőrzést.

### **13. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

A Panaszkezelési szabályzatot az Igazgatóság jóváhagyó határozata szerint az ügyvezető lépteti hatályba, egyúttal hatályon kívül helyezi a szabályzat korábbi verzióját, továbbá gondoskodik a Társaság honlapján történő közzétételről.

Az ügyvezető legfeljebb kétévente felülvizsgálja jelen szabályzat tartalmát.