



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Érvényes:
2023.04.27.
(RB)

I. BEVEZETÉS

1. Jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: szabályzat) A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.), a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet, a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet és a 13/2015. (X. 16.) MNB ajánlás előírásainak megfelelően szabályozza a **Fejlesztési Hitelközpont Zrt.** (adószáma: **27960206-1-41**, székhelye: **1051. Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 18. II./19.**) (a továbbiakban: **Részvénytársaság**) részére benyújtott, a Részvénytársaság tevékenységével, szolgáltatásaival, eljárásával és mulasztásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését.

2. A Részvénytársaság befogad minden, a tevékenységével, eljárásával vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést, továbbá biztosítja, hogy Ügyfelek a Társaság magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) bejelenthessék. A Részvénytársaság a panaszokat azok jellege szerint nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és kezeli.

II. A PANASZ FOGALMA

1. A Panasz: az azonosítható Ügyfél, vagy a nevében más, arra jogosult személy által küldött, a Részvénytársaság és a Részvénytársaság megbízásából eljáró pénzügyi alkuszi tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatban a Részvénytársasághoz intézett, elégedetlenséget kifejező nyilatkozat.

2. Nem minősül panasznak:

- a.) Azon szóbeli bejelentés, amely szóban azonnal, vagy telefonon történő visszajelzéssel rövid időn belül rendezhető,
- b.) felvilágosítás, tájékoztatás kérése valamely termék feltételeiről, szolgáltatásairól,
- c.) változás bejelentések, szerződésmódosítási kérelmek,
- d.) szerződések Ügyfél részéről történő szabályszerű felmondása,
- e.) a közvetített konkrét termékkel kapcsolatos kérdés vagy bejelentés.

III. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

A. SZÓBELI PANASZ ESETÉN

1. Személyesen történő panasz bejelentés esetén:

Cím: 1051. Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 18. II./19.

Félfogadási idő:	Hétfő:	8:00-20:00
	Kedd:	8:00-16:00
	Szerda:	8:00-16:00
	Csütörtök:	8:00-16:00
	Péntek:	8:00-14:00

2. Telefonon történő panasz bejelentés esetén:

Telefonszám:	06-20/353-6810
Hívásfogadási idő:	Hétfő: 8:00-20:00
	Kedd: 8:00-16:00
	Szerda: 8:00-16:00
	Csütörtök: 8:00-16:00
	Péntek: 8:00-14:00

B. ÍRÁSBELI PANASZ ESETÉN

1. Személyesen vagy más által átadott irat útján történő panasz bejelentés esetén:

Cím: **1051. Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 18. II./19.**

Félfogadási idő:	Hétfő: 8:00-20:00
	Kedd: 8:00-16:00
	Szerda: 8:00-16:00
	Csütörtök: 8:00-16:00
	Péntek: 8:00-14:00

2. Postai úton történő panasz bejelentés esetén:

Levelezési cím: **1051. Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 18. II./19.**

3. E-mail útján történő panasz bejelentés esetén:

E-mail cím: panasz@fejlesztési.hu

4. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Részvénytársaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén 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 Részvénytársaság közvetlenül a panaszos Ügyfél részére küldi meg válaszát.

IV. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
3. A panasz kivizsgálása az alábbi módokon történik:

B. SZÓBELI PANASZ ESETÉN

1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.
2. A Részvénytársaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
3. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Részvénytársaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
4. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
5. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi a Részvénytársaság.
6. Az Ügyfél kérésére a Részvénytársaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül, térítésmentesen rendelkezésére bocsátja - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
7. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Részvénytársaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
8. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek meg kell küldeni.
9. A jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - Az Ügyfél neve,
 - az Ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - a Részvénytársaság neve és székhelye,
 - az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
 - az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

10. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Részvénytársaság a következő pontban foglalt határidőn belül küldi meg az Ügyfélnek.

C. ÍRÁSBELI PANASZ ESETÉN

1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Részvénytársaság az Ügyfélnek.

2. A Részvénytársaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az Ügyfél által bejelentett és a Részvénytársaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik.

V. A PANASZ ADATTARTALMA

1. A Részvénytársaság a bejelentés kivizsgálásához az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:

- Az Ügyfél neve,
- adószáma,
- székhelye és levelezési címe,
- telefonszáma,
- e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ),
- értesítés módja,
- a panasszal érintett hitel termék vagy szolgáltatás,
- a hitelügylet azonosító adatai (hitelszám, felvétel dátuma, összege, szerződő pénzintézet neve),
- panasz észlelésének időpontja,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- képviselő / meghatalmazott neve (abban az esetben, ha az Ügyfél képviselő / meghatalmazott útján nyújtja be panaszát),
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Részvénytársaságnál nem áll rendelkezésre,
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. Azonosításra alkalmas adatok hiányában a Részvénytársaság azonosítás hiányában az Ügyfél szerződéseivel, azok meglétével, tartalmával kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

3. A panaszt benyújtó Ügyfél adatai a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kerülnek kezelésre.

VI. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

1. Amennyiben az Ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy új információval, dokumentációval rendelkezik, kérheti a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Részvénytársaság ismét megvizsgálja a panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

2. Amennyiben a Részvénytársaságtól érkező választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, azaz a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Részvénytársaság nem megfelelően kezelte, illetőleg a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén panaszával - annak jellege szerint - a Magyar Nemzeti Bank vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Végső esetben lehetőség van bírói út igénybevételére is.

Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:

Központi címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési címe: 1534. Budapest, BKKP Postafiók: 777.
Telefonszáma: 06-80/203-776
E-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

3. A Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos) jogviták kezelésével foglalkozik. A Részvénytársaság a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének való alávetésről ügyenként dönt. Amennyiben a Részvénytársaság az adott ügy vonatkozásában aláveti magát az eljárásnak, az ott hozott határozatban foglaltakat köteles végrehajtani. Amennyiben a Részvénytársaság az adott ügy vonatkozásában nem tesz alávetési nyilatkozatot, az eljárás során hozott ajánlás a Részvénytársaság számára nem kötelező.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Központi címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési címe: 1525. Budapest, BKKP Postafiók: 172.
Telefonszáma: 06-80/203-776
E-mail címe: pbt@mnbb.hu

4. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél az 1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

VII. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Részvénytársaság nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- 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 és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ a Részvénytársaság 5, azaz öt évig megőrzi.

Bíró Zsolt
Vezérigazgató