

**NHB Pénzügyi Zrt.**

**Panaszkezelési szabályzat**

**2014. 08. 01.**

## I. Bevezetés

I.1. Jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVIII. törvény (a továbbiakban: új Hpt.) és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályzatokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet rendelkezéseinek megfelelően szabályozza az NHB Pénzügyi Zrt. (székhelye: 1143 Budapest Stefánia út 51.) részére benyújtott, a Társaság tevékenységével, szolgáltatásaival, eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését.

I.2. A Társaság fogadja a tevékenységével, termékeivel vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült valamennyi bejelentést.

I.3. A Társaság biztosítja, hogy ügyfelei a Társaság magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszait:

- (i) szóban (személyesen, telefonon), vagy
- (ii) írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) bejelenthessék.

I.4. A Társaság a panaszokat azok jellege szerint:

- (i) nyilvántartásba veszi,
- (ii) kezeli,
- (iii) kivizsgálja, és
- (iv) írásban megválaszolja.

I.5. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számol fel.

I.6. A Társaság a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki.

## II. A Szabályzat közzététele

II.1. A Társaság jelen Szabályzatot az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és hivatalos honlapján ([www.nhb.hu](http://www.nhb.hu)) teszi közzé.

### **III. A bejelentés módja**

#### **III.1. Szóbeli panasz**

III.1.1. Személyesen: személyes szóbeli panaszt az ügyfél vagy meghatalmazottja, illetve képviselője a Társaság székhelyén nyitvatartási időben tehet.

**Társaság székhelyének címe: 1143 Budapest Stefánia út 51.**

**Nyitvatartási idő: minden munkanap 9-17 óráig.**

III.1.2. Telefonon: a telefonon közölt ügyfélpanaszt a Társaság az alábbi telefonszámon fogadja:

**Telefonszám: +36-1-510-0055**

**Hívásfogadási idő munkanapokon: hétfő 8-20 óráig  
kedd-péntek 9-17 óráig**

Amennyiben az előzőek szerint megállapított nap nem banki munkanap, akkor a Társaság a telefonhívásokat az azt követő első munkanapon fogadja.

#### **III.2. Írásbeli panasz**

Az írásban közölt panaszt az ügyfél az alábbi módokon nyújthatja be:

- személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság VI.1.1. pontban megjelölt székhelyén
- postai úton (levelezési cím: NHB Pénzügyi Zrt., 1143 Budapest Stefánia út 51.)
- telefaxon a +36-1-445-1193 számra küldve
- az info@nhb.hu címre küldött elektronikus levélben.

III.2.1. A Társaság lehetővé teszi a panasz elektronikus úton történő benyújtását (fax, Internet, e-mail) különös tekintettel a hátrányos helyzetben lévő (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozottsága) ügyfelekre. A panasz elektronikus úton történő benyújtása esetén a panasz Társasághoz történő beérkezésének időpontja az irányadó. A Társaság az elektronikus úton benyújtott panaszokat folyamatosan fogadja.

III.2.2. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazhassa. A Társaság a formanyomtatványokon kívül az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

III.2.3. A panasz meghatalmazott útján is benyújtható, amennyiben a panasz mellé becsatolásra kerül az eljárást lehetővé tévő, a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III.

törvényben foglalt követelményeknek megfelelő meghatalmazás. A meghatalmazásra vonatkozóan a Társaság mintát készít, melyet a honlapján, valamint az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben tesz közzé. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

#### **IV. A bejelentés adattartalma, bejelentésre vonatkozó általános szabályok**

A Társaság a szóbeli panaszról készített jegyzőkönyv és az írásbeli panaszhoz használatos bejelentő nyomtatvány között nem tesz különbséget. Mindkét esetben a Panasz bejelentő nyomtatvány kitöltését kell alkalmazni, amellet, hogy a Társaság az ügyfél bármely egyéb formában benyújtott panaszát is befogadja.

IV.1. A Társaság a bejelentés kivizsgáláshoz az alábbiakban felsorolt adatok megadását kérheti:

- Ügyfél neve
- Szerződés szám/Hitelügylet azonosítója
- Ügyfélszáma
- Ügyfél állandó lakcíme és levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél e-mail címe (opcionális)
- Ügyfél telefax száma (opcionális)
- Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölése
- Értesítés módja
- Képviselő / Meghatalmazott neve (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő / meghatalmazott útján nyújtja be panaszát), illetve érvényes meghatalmazás benyújtása
- Panasz oka és annak leírása, kifejtése
- Panaszos igénye
- 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 rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

IV.2. Panaszbejelentésre vonatkozó általános szabályok

IV.2.1. Az ügyfélre, szerződésre vonatkozóan a Társaság információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

IV.2.2. A Társaság az ügyfelek rendelkezésre bocsát egy meghatalmazásra vonatkozó mintát, amely elérhető a Társaság hivatalos honlapján valamint az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben.

IV.2.3. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. 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 Társaság közvetlenül a panaszos ügyfél részére küldi meg válaszát.

IV.2.4. Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. (Pl.: általános szerződési feltételek, kondíciós listák, díjak, költségek, stb tartalmával kapcsolatban). A Társaság azonosítás hiányában az ügyfél szerződéseivel, azok meglétével, tartalmával kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

IV.2.5. A panasz írásban történő bejelentését a panasz bejelentésére szolgáló formanyomtatvány használata segítheti.

IV.2.6. A Társaság az alábbiakat kérheti az ügyféltől a panasz hatékony és gyors kivizsgálása érdekében:

- (i) fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- (ii) csatolja a kitöltött nyomtatványhoz, panaszbejelentéshez a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban),
- (iii) őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot,
- (iv) a Társaság által megadott, a panasz gyors azonosítását segítő, egyedi azonosítószámot őrizze meg, és azt a panaszkezelés során, beadványaiban tüntesse fel, illetve személyes bejelentés esetén adja meg.

## **V. A bejelentés fogadása, válaszadás**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Függetlenül a panasz bejelentésének formájától, alapelv a Társaság számára, hogy a probléma megértésére kell törekedni, fel kell tárni, hogy mivel elégedetlen az ügyfél. Fontos a hatékony és gyors ügyintézés, valamint az együttes problémamegoldásra való törekvés.

Amennyiben a panasz benyújtása nem az illetékes szakterületnél történt, úgy a Társaság munkatársa a bejelentést a panaszkezelési szakterület részére haladéktalanul továbbítja. Az ügyintézésre nyitva álló törvényi határidő a panaszbejelentés Ügyfél (vagy meghatalmazottja) általi benyújtásától indul.

## V.1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és a telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság az adott helyzetben általában elvárható módon biztosítja az ügyfélszolgálati ügyintéző 5 percen belüli élő hangos bejelentkezését és ügyintézését. A telefonon történő panaszkezelés során a Társaság hangfelvétellel rögzíti az ügyfél és a Társaság közötti beszélgetést. Az ügyféllel kapcsolatba kerülő panaszkezelési munkatárs az ügyintézés kezdetekor felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt szóbeli panaszokról készült hangfelvételeket a Társaság 1 évig őrzi meg. Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, amelyre a Társaság székhelyén kerülhet sor nyitvatartási időben. A hangfelvétel visszahallgatása esetén a Társaság arról hitelesített jegyzőkönyvet készít, amelyet térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsát. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és a Társaság azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról köteles jegyzőkönyvet készíteni a panaszkezelésért felelős személy.

Személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek át kell adni. Telefonon közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt kell megküldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

A panasz felvételére alkalmazandó jegyzőkönyvet a mellékletben meghatározott Panasz bejelentő nyomtatvány tartalmazza.

A jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje és módja,
- 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,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- panasszal érintett szolgáltató neve és címe

## V.2. Írásbeli panasz

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek. Az írásbeli panasz közlésének minősül a postai úton vagy elektronikus úton vagy telefaxon küldött panasz Társasághoz való megérkezése.

### **V.3. Válaszadás**

V.3.1. Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a Társaságtól milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető hagyományos postai levél formájában vagy megfelelő azonosítást követően telefonon keresztül. A Társaság a panaszra adott választ minden esetben postai úton, írásban is megküldi az Ügyfél részére.

V.3.2. Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Társaság a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

V.3.3. A Társaság panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át és érdemi, kifejtő válaszadást adjanak az ügyfelek minden kifogására.

## **VI. Panaszbejelentések nyilvántartása**

A panaszkezelési terület a beérkezett panaszokat elektronikus rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lenni arra, hogy a panasz-ügyintézési eljárás folyamatában egyértelműen azonosíthatók legyenek az egyes eljárási szakaszok, a felelős személyek, valamint a panasz-ügyintézési rendszerben panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat és felelősségi körök, döntési jogkörök.

A panaszokról, valamint a Társaság által megtett intézkedésekről vezetett nyilvántartásban minimálisan az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- (i) panasz leírása, panasz tárgyát képező esemény, tény megjelölése;
- (ii) panasz benyújtásának időpontja;
- (iii) a panasz rendezésére, megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén az indok;
- (iv) a panasz rendezésére, megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határideje, a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- (v) panaszra adott válaszlevél postára adásának időpontja.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy:

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosítani lehessen;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket fel lehessen tárni és azonosítani;
- c) meg lehessen vizsgálni azt, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;

- d) eljárást lehessen kezdeményezni a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) össze lehessen foglalni az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat,

A Társaság nyilvántartása alkalmas panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is. Ezek a statisztikák folyamatosan rendelkezésre állnak, segítik többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérését, valamint a vezetőség és a MNB felé történő riportok készítését, adatszolgáltatások teljesítését.

A panaszt és az arra adott választ 3 évig meg kell őrizni.

## **VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A Társaság a panasszal kapcsolatos érdemi döntéséről az ügyfelet tájékoztató levélben tájékoztatja.

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy a panasz és a panaszkezelés a Társaság álláspontja szerint:

- (i) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- (ii) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult-e.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat, amelyről az ügyfelet figyelemfelhívásra alkalmas módon kell tájékoztatni:

- az (i) pontban foglalt esetben a fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központnál kezdeményezhető,
- az (ii) pontban foglalt esetben az ügyfél döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a panasz az (i), valamint (ii) pontban foglaltakat is érinti, akkor arról is tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az (i), és melyik a (ii) pont körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

Amennyiben a panasz az (i), valamint (ii) pontban foglaltakat egyikébe sem tartozik, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszával kapcsolatosan további jogorvoslatra nincs lehetőség.



Így különösen amennyiben az ügyfél:

- (i) a Társaság munkatársainak udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,
- (ii) a Társaság munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl. várakozási idő),
- (iii) méltányossági kérelmet nyújt be,
- (iv) szerződés meg nem kötését (pl. hitelnyújtás elutasítását) kifogásolja,
- (v) jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatát kéri.

A tájékoztatás során meg kell adni az ügyfél részére az MNB és a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, melyek az alábbiak.

### **Magyar Nemzeti Bank**

Intézmény székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

Telefon: +36 (1) 428 2600

Telefon ügyfeleknek: +36 (80) 203 776

Fax: +36 (1) 429 8000

### Ügyfélkapcsolati Információs Központ

Az Ügyfélkapcsolati Információs Központ vezetője: Balogh Bálint igazgató

A személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Személyes és telefonos ügyfélfogadás:

H: 8-17 óráig

K: 8-17 óráig

Sz: 10-17 óráig

Cs: 8-17 óráig

P: 8-14 óráig

Levél cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

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

Internet: <http://www.mnbb.hu>

## **Pénzügyi Békéltető Testület**

Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80-203-776

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

A panasz elutasítása esetén a Társaság a válaszában feltünteti az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy az ügyfél kérheti ezen formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését is.

A Társaság az ügyfél kérésére a formanyomtatványokat elektronikus úton, illetve postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

### **Bírósági eljárás**

Bírósági panasz esetén a polgári perrendtartásról szóló 1959. évi III. törvény rendelkezései szerint. ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu))

A fogyasztónak nem minősülő panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

## **VIII. Záró rendelkezések**

VIII.1. Jelen szabályzat hatályba lépésének napja: 2014. 08. 01.

## **IX. Kapcsolódó dokumentumok**

IX.1. Panaszbejelentő nyomtatvány (honlapon)

IX.2. Meghatalmazás panaszügyintézésre (honlapon)

IX.3. Fogyasztói beadvány pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésére (honlapon)

A nyomtatványok elérhetőek a Társaság hivatalos honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helységeiben.

Budapest, 2014. augusztus 1.