



Magyar-Hitelközvetítő Kft.

Panaszkezelési Szabályzat

2017. február 17.

Tartalomjegyzék

I. BEVEZETŐ ÉS ÁLTALÁNOS LEÍRÁSOK	2
II. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK MÓDJA	3
III. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI	3
IV. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI	5
V. ÜGYFÉLBEJELENTÉS	5
VI. A PANASZÜGY INTÉZÉSE	7
VII. A PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK	7
VIII. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ	8
IX. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	9

I. BEVEZETŐ ÉS ÁLTALÁNOS LEÍRÁSOK

Tisztelt Ügyfelünk! Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, és Ön minden esetben elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Azonban működésünk során előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Magyar-Hitelközvetítő Pénzügyi Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Magyar-Hitelközvetítő Kft.) között véleményeltérés jelentkezik, illetve olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink panasszal élhetnek. A Magyar-Hitelközvetítő Kft. célja, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mellyel segítséget szeretnénk nyújtani Önnek az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókkal kapcsolatban.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Magyar-Hitelközvetítő Kft.-vel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Magyar-Hitelközvetítő Kft. számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Magyar-Hitelközvetítő Kft. tevékenységébe. További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül egyenlő mércével kezeli.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. a panasz kezeléséért külön díjat nem számít fel.

- **Panasz:** Panasz minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog- vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Magyar-Hitelközvetítő Kft. magatartására, tevékenységére, szolgáltatására, vagy mulasztására vonatkozik.
Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Magyar-Hitelközvetítő Kft.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Panaszos:** A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Magyar-Hitelközvetítő Kft. 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. cég képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Magyar-Hitelközvetítő Kft. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A panaszos általában ügyfele a Magyar-Hitelközvetítő Kft.-nek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Magyar-Hitelközvetítő Kft. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetéssel) kapcsolatban kifogásolja.
- **Bejelentés:** szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Magyar-Hitelközvetítő Kft. működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes, vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra, vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Magyar-Hitelközvetítő Kft. működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.

- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Magyar-Hitelközvetítő Kft. a székhelyén látja el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Magyar-Hitelközvetítő Kft. valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

II. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK MÓDJA

A panasz benyújtására a Magyar-Hitelközvetítő Kft. az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi.

A panasz benyújtására a Magyar-Hitelközvetítő Kft. az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít:

- A panasz benyújtása személyesen írásban vagy szóban a Magyar-Hitelközvetítő Kft. 1143 Budapest, Gizella út 42-44. szám alatti székhelyén, ügyfélfogadási időben minden munkanapon 8 és 16 óra között,
- Telefonon a Magyar-Hitelközvetítő Kft. központi telefonszámán, a **06-1-613-3904**-es telefonszámon, ügyfélfogadási időben minden munkanapon 8 és 16 óra között,
- Telefonon a Magyar-Hitelközvetítő Kft. központi telefonszámán, a **06-1-613-3904**-es telefonszámon, ügyfélfogadási időben minden csütörtöki munkanapon 8 és 20 óra között,
- Postai úton: 1143 Budapest, Gizella út 42-44. postai címre,
- Elektronikus úton, a következő e-mail címen: info@johitel.hu mailre történhet.

A panasz benyújtására meghatalmazott útján is van lehetőség. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. interneten keresztül) történő benyújtását is folyamatosan lehetővé teszi.

Telefonon történt panaszkezelés esetén a Magyar-Hitelközvetítő Kft. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

III. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI

A fogyasztónak, illetve a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a következő testületekhez fordulhat.

1. MAGYAR NEMZETI BANK (MNB)

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Tel: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Web: www.mnbb.hu

Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására.

Az MNB csak jogszabálysértés (pl. panaszunkra a pénzügyi szolgáltatótól 30 napon belül nem kaptunk választ, vagy a szolgáltató valamely jogszabályon alapuló tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, esetleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott) esetén járhat el.

2. MAGYAR NEMZETI BANK PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (PBT)

Ügyfélszolgálat: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Központi levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Telefon: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Web: www.mnbb.hu/bekeltetes

Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu).

A Pénzügyi Békéltető Testület Feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött pénzügyi tárgyú szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Magyar-Hitelközvetítő Kft. számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Magyar-Hitelközvetítő Kft. 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 Magyar-Hitelközvetítő Kft. nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat).

3. ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (OFE)

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.

Tel: 06-1-201-4102

E-mail: ofe@ofe.hu

Web: www.ofe.hu

4. AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

Budapest Főváros XIV. kerület Zugló Önkormányzata

1145 Budapest, Pétervárad u. 2.

Jegyzői titkárság telefonszáma: 06-1-872-9164

E-mail: hivatal@zuglo.hu

Web: www.zuglo.hu

5. AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

6. NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

1088 Budapest, József Krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Tel.: 36-1-459-4800

Fax: 36-1-210-4677

www.nfh.hu

7. TERÜLETILEG ILLETÉKES BÍRÓSÁGOK

Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz lehet fordulni bármely jogsértés esetén

8. GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: 06-1-472-8900

Fax: 06-1-472-8905

E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

www.gvh.hu

IV. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

Az írásban benyújtott panaszt a Magyar-Hitelközvetítő Kft. minden esetben nyilvántartásba veszi. A Magyar-Hitelközvetítő Kft. különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Magyar-Hitelközvetítő Kft. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

V. ÜGYFÉLBEJELENTÉS

A panaszkezelési szabályzat a Magyar-Hitelközvetítő Kft. egységeiben kifüggesztésre kerül, valamint a Magyar-Hitelközvetítő Kft. internetes honlapján (www.johitel.hu) is közzéteszi.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. a panaszügyintézés keretében alkalmazott panaszügyi nyomtatvány, a „Nyomtatvány ügyfélpanaszokhoz” elnevezésű űrlap tartalmi és formai elemeit a hatályos jogszabályok és a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) előírásai szerint határozza meg, az MNB panasz-ügyintézési mintaszabályzata mellékletét képező nyomtatvány mintát használja.

A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:

- a panaszos azonosító adatai,
- a panaszfelvevő, a szervezeti egység, (fiók, kirendeltség stb.) neve és jól láthatóan a Magyar-Hitelközvetítő Kft. megnevezése,
- a panasz észlelésének időpontja,
- a panasz oka,
- a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
- a panaszos konkrét igényének megjelölése,
- a kapcsolódó dokumentumok,
- a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
- a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
- a panasszal kapcsolatos döntés,
- az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés stb. megküldésének ténye, időpontja.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. válaszát önálló válaszelevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében – a panaszos kérelmére - a Magyar-Hitelközvetítő Kft. a „Nyomtatvány ügyfélpanaszokhoz jegyzőkönyv” elnevezésű űrlapot (a továbbiakban: panaszügyi nyomtatvány) (1./a., b. és c. sz. függelék) az egységeiben ingyenesen a panaszosok rendelkezésére bocsátja.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve az interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott, a panaszt tartalmazó irat egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát és nem fogadja el a panaszt felvevő ügyintéző választát, akkor a Magyar-Hitelközvetítő Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet (1./a. sz. függelék) vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a jogszabályban írt határidőben megküldi. A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Magyar-Hitelközvetítő Kft. kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A szóbeli panasz esetén a Magyar-Hitelközvetítő Kft. felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Magyar-Hitelközvetítő Kft. 5 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatására lehetőség van a megőrzési határidőn belül.

VI. A PANASZÜGY INTÉZÉSE

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, akkor, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, illetve és lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A szóban felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz írásban történő rögzítéséről, és megfelelő vezetőhöz való továbbításáról.

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

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársaknak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel kell rendelkezniük.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Magyar-Hitelközvetítő Kft. úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a pénzügyi szervezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. MNB-hez, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület) az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

VII. A PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat - ide értve a panaszra adott választ is - a Magyar-Hitelközvetítő Kft. három évig őrzi meg és azt az MNB kérésére bemutatja.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. 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 az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját (a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát).

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. a panaszokról legalább évente egyszer elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat 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 Magyar-Hitelközvetítő Kft. ügyvezetőjét.

Az MNB a Magyar-Hitelközvetítő Kft.-t érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett szervezet, azaz a Magyar-Hitelközvetítő Kft. részére. Az MNB ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a Magyar-Hitelközvetítő Kft. panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

VIII. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A Hpt. 288. § (15) bekezdése alapján a Magyar-Hitelközvetítő Kft. köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és az MNB-nek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) feladatait a Magyar-Hitelközvetítő Kft. vezetése által kijelölt személy végzi.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

- a) eljár annak érdekében, hogy a Magyar-Hitelközvetítő Kft. gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljék,
- b) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák,

- c) a szolgáltatások feltételeinek kialakítása során biztosítja, hogy a folyamatszervezés szakaszában a Magyar-Hitelközvetítő Kft. szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is,
- d) a Magyar-Hitelközvetítő Kft. érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét,
- e) eljár annak érdekében, hogy a Magyar-Hitelközvetítő Kft. illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg az MNB részére,
- f) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben
- g) eljár annak érdekében, hogy a Magyar-Hitelközvetítő Kft. megfelelő oktatást biztosítson illetékes ügyintézői részére az ügyfelek pontos, hasznos és közérthető információval történő ellátása érdekében,

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai a panaszügyintézés vonatkozásában:


- a) a Magyar-Hitelközvetítő Kft. válasza után esetlegesen visszatérő panaszügyet szükség szerint közvetlen hatáskörbe vonhatja,
- b) az MNB-nek vagy a békéltető testület hatáskörébe került panaszügyeket közvetlen hatáskörbe vonhatja,
- c) figyelemmel kíséri a panaszkezelési határidők betartását, valamint az elutasított (részben elutasított) panaszokra adott válaszok érdemi megfelelőségét.

IX. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzatot a Magyar-Hitelközvetítő Kft. ügyvezetője 2017. február 20. napján elfogadta. Jelen szabályzat 2017. február 20. napján lép hatályba, rendelkezéseit e naptól kezdődően kell alkalmazni.

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Magyar-Hitelközvetítő Kft. székhelyén és egységeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Budapest, 2017. február 17.



.....
Bartikné Gábor Katalin
Ügyvezető

1/a. sz. függelék

NYOMTATVÁNY ÜGYFÉLPANASZOKHOZ JEGYZŐKÖNYV

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS AZ ÜGYFELEK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

PANASZBEADÁS MÓDJA:

- TELEFONOS
- SZEMÉLYES

A FELEK ADATAI

PANASZOS

NÉV	
CÍM	
TELEFON	
FAX	
E-MAIL	
KÉPVISELŐ*	

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.

MAGYAR-HITELKÖZVETÍTŐ KFT.

CÍM	1143 BUDAPEST, GIZELLA ÚT 42-44.
TELEFON	06-1-613-3904
E-MAIL	INFO@JOHITEL.HU

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN). A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

A MAGYAR-HITELKÖZVETÍTŐ KFT. A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

A PANASZ

AZ ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):	
HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA:	

A PANASZ MELY VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

- MAGYAR-HITELKÖZVETÍTŐ KFT.
- MAGYAR-HITELKÖZVETÍTŐ KFT. ÁLTAL IGÉNYBE VETT ÜGYNÖK
ÜGYNÖK NEVE ÉS CÍME:
- AZ ADOTT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÓ PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY
AZ INTÉZMÉNY NEVE ÉS CÍME:

A PANASZ MELY ÜGYNÖKI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

- HITELEZÉS
- LAKÁSTAKARÉK PÉNZTÁR
- BANKSZÁMLAVEZETÉS

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
- SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK
- NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
- A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:
- A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK
- A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI NEM VOLTAK MEGFELELŐEK
- TÉVES TÁJÉKOZTATÁST NYÚJTOTTAK
- HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁST NYÚJTOTTAK
- A PANASZOSNAK KÁRA KELETKEZETT
- DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ PANASZ
- EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
- HIBA AZ ÉRTESSÍTŐ LEVÉLEN
- SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE
- KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
- NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
- SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
- SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
- EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ

KÖRÜLMÉNYEK

PÉLDÁUL A SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, AZ ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY STB.

A PANASZOS IGÉNYE

- SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- A SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE
- MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE
- A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE
- TÁJÉKOZTATÁS
- A KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA, ÖSSZEGE:
- KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE, ÖSSZEGE:
- ÁRCSÖKKENTÉS, ÖSSZEGE:
- FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS, MÓDJA:
- EGYÉB IGÉNY:

KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MAGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK FELSOROLÁSA:

HA A MAGYAR-HITELKÖZVETÍTŐ KFT. 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA, VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK ÉS A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT

.....
PANASZOS, VAGY A PANASZOS KÉPVISELŐJÉNEK
ALÁÍRÁSA

1/b. sz. függelék

A MAGYAR-HITELKÖZVETÍTŐ KFT. VÁLASZA (AMENNYIBEN A VÁLASZADÁS NEM KÜLÖN LEVÉLBEN TÖRTÉNIK)

ÜGYIRAT SZÁMA:

- TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL, ÉS VÁLLALOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

- RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL, ÉS JAVASLOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

- A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

- A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

.....

KELT

.....

MAGYAR-HITELKÖZVETÍTŐ KFT.

1/c. sz. függelék

VISSZAKÜLDENDŐ A MAGYAR-HITELKÖZVETÍTŐ KFT.-NEK

ÜGYIRAT SZÁMA	
A PANASZ BENYÚJTÓJA	
A BEPANASZOLT SZERVEZET	
MEGBÍZÓ	

- ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁS
- NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT

.....
PANASZOS, VAGY A PANASZOS KÉPVISELŐJÉNEK
ALÁÍRÁSA