

Jóváhagyta: az Igazgatóság 1/2022 (01.14.) számú határozata

Hatályos: 2022. február 1-től

.....

Balla Gábor vezérigazgató

## A CREDIT-INVEST Zrt. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

### A SZABÁLYZAT ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ JOGI NORMÁK:

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény,
- 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet.

### FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

- pénzügyi szervezet: az MNB tv. 39. §-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet;
- ügyfél: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli;
- panasz: a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott kifogás;
- fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### ÁLTALÁNOS ELVEK

A CREDIT-INVEST Zrt. (továbbiakban: Cég) a panaszkezelés során törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is. A Cég a panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Cég a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a pénzügyi szervezet között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen. A Cég a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében kívánatos, hogy a pénzügyi szervezet a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítsa a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

## A HATÉKONY PANASZKEZELÉST TÁMOGATÓ SZERVEZETI KERETEK BIZTOSÍTÁSA

Az igazgatóság az arányosság elvének, valamint a Cég tevékenysége jellegének megfelelően a panaszok kivizsgálását és a velük kapcsolatos ügyintézését panaszkezelésért felelős személyre delegálja, aki révén biztosítható a panaszok tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetlenségek. (a tevékenységből adódóan külön panaszkezelési szervezet létrehozása nem szükséges). A panaszkezelésért felelős személyt az igazgatóság jelöli ki.

A Cég a panaszkezeléséért felelős személy biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A Cég megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesíti az ügyintézőjét(it) a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

A Cég a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

A Cég a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, az MNB ajánlásának és a pénzügyi szervezet belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítsa, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.

## A PANASZ ELŐTERJESZTÉSE ÉS A PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

A Cég az internetes honlapján panasz előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a panaszkezelési szabályzatot és az azzal összefüggő tájékoztató anyagot, valamint az MNB által honlapján közzétett a panasz benyújtásához szükséges nyomtatványt és az MNB által készített - pénzügyi panaszokra vonatkozó - Pénzügyi Navigátor Füzetet.

A Cég erre irányuló kérés esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, stb.) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról. A Cég szóbeli panasz esetén felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat. Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő,

azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Cég a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

A Cég az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról. A Cég a panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában, rövid tájékoztató dokumentumot készít, és azt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető módon, valamint honlapján elektronikusan elérhetővé teszi. A Cég az MNB által honlapján közzétett a panasz benyújtásához szükséges nyomtatvány mellett az MNB által készített - pénzügyi panaszokra vonatkozó - Pénzügyi Navigátor Füzetet is elérhetővé az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is. A Cég a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során közérthető, pontos, szakszerű és érdemi - a jogszabályi előírásoknak megfelelő - információt nyújt.

A Cég a személyes ügyintézés alkalmával - ez irányú kérés esetén - elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A Cég a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, egységes módon alkalmazza.

A Cég a telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

A Cég a panaszok kivizsgálása során a pénzügyi szervezet-az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére - tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

A Cég az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványát a pénzügyi szervezet ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhetővé teszi.

A Cég elősegíti, hogy az ügyfél a panasztétel során a kifogásait és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítse.

A Cég a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel történő együttműködés biztosítása végett meghatalmazás mintát készít, továbbá tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, és ezeket elérhetővé teszi a honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

## A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A Cég egyenletes színvonalon biztosítja az ügyféllel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, ennek érdekében a Cég törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, a Cég gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szükség, a Cég haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel és beszerzi azt.

## A PANASZ MEGVÁLASZOLÁSA

A Cég a 435/2016. Korm. rendelet 2.§. (5) bekezdés által megszabott panaszkezelési határidő (30 nap) betartásán túl is törekszik az indokolatlan késedelem nélküli válasz adásra. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Cég a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A Cég az ügyfél panaszának kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás - továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések - tekintetében azok megválaszolására.

Ennek érdekében a Cég a közérthetőség követelményének megfelelően nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, illetve alapszabály pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi, és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

A Cég a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

A Cég a panasz elutasítása esetén nyújtandó jogorvoslati tájékoztatás során arról is tájékoztatást nyújt a fogyasztónak minősülő ügyfél részére, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.

A Cég a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

## A PANASZ NYOMON KÖVETÉSE

A Cég az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában.

A Cég felső vezetése - legalább negyedéves gyakorisággal - rendszeres tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

A Cég aktívan monitorozza a közreműködőkkel és a megbízása alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekációs intézkedéseket tesz az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

## IX. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Cég panaszkezelési szabályzatában a panaszkezelés pontos menete az ügyfél számára jól érthető módon kerül rögzítésre.

A Cég a panaszkezelési szabályzatát legalább 10-es betűmérettel készíti, továbbá az elektronikus formában (honlapján) elérhetővé tett szabályzatában esetén biztosítja a tárgyszavas keresés lehetőségét.

A Cég panaszkezelési szabályzatát az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben úgy helyezi el, hogy az a munkatársai segítségének igénybevétele nélkül elérhető legyen, továbbá a honlapján a nyitó oldalon, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt könnyen hozzáférhető módon helyezi el.

A Cég gondoskodik róla, hogy panaszkezelési szabályzata elérhető legyen valamennyi ügyintézője - különösen a panaszkezeléssel érintett személy számára, például a belső informatikai rendszeren keresztül.

A panaszkezelési szabályzatot a Cég felső vezetése (igazgatósága) hagyja jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, így az a szerinti eljárás figyelemmel kíséréséért.

## X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A panaszkezelési szabályzat az MNB tv. 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköznek minősülő MNB ajánlás alapján készült.