



Magyar Hitel Zrt.

Panaszkezelési Szabályzat
verzió4

Érvényes: 2020.10.01-től

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
1. Módosítások jegyzéke	3
2. Általános rendelkezések.....	3
3. A szabályzat célja	3
4. Alapelvek.....	4
5. Értelmező rendelkezések	4
6. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek	5
7. A Panasz bejelentésének módjai	5
7.1. Szóbeli Panasz	5
7.2. Írásbeli Panasz	6
8. A Panasz kezelése.....	6
8.1. A panaszkezelés általános szabályai	6
8.2. Szóbeli Panasz kezelése	7
8.3. Írásbeli Panasz kezelése.....	8
9. A Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	9
10. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	10
11. Panaszok nyilvántartása	11
12. Záró rendelkezések	12

1. Módosítások jegyzéke

Módosítások jegyzéke					
Sorszám	Módosítás leírása	Módosítás/hatályba lépés dátuma	Módosította	Jóváhagyó	Jóváhagyó határozat száma (hatályba lépés dátuma)
1.0	új szabályzat	2016.04.12	-	Igazgatóság	II./4/2016.04.12
1.1	jogszabályi változások átvezetése	2016.06.22	Gyöngyösi László	Igazgatóság	I/4/2016.06.22.
2.0	2 éves felülvizsgálat, aktualizálás	2018.10.19	Csontos Ágnes	Igazgatóság	II./10/(2018.10.18.)
3.0	2 éves felülvizsgálat, aktualizálás	2020.10.01	Csontos Ágnes	Igazgatóság	II./08/(2020.09.30.)

2. Általános rendelkezések

A Magyar Hitel Zrt. (a továbbiakban: Társaság)

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) 288. §-a,
- 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 MNB 46/2018. (XII.17.) számú rendelete, valamint
- az MNB 13/2015. (X.16.) számú ajánlására figyelemmel

az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

3. A szabályzat célja

A Panaszkezelési szabályzat általános célja, 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. Alapelvek

A Panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy 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.

5. Értelmező rendelkezések

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 az Ügyfél kérelmet terjeszt elő, vagy a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, ha az Ügyfél 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.

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

Ügyfél: Panaszos és Fogyasztó együttvéve.

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.

Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank, a Bank felügyeleti szerve.

6. A panaszkezeléssel 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.

A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is – biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

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

7. 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.

7.1. Szóbeli Panasz

Szóbeli panaszt

- a) személyesen a Társaság 1095 Budapest, Mester u. 87. alatti székhelyén, nyitvatartási időben minden nap 8 és 16 óra között;

- b) telefonon keresztül a Társaság +36 1 4766-987 telefonszámán, minden munkanapon 8 és 16 óra között lehet bejelenteni.

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

7.2. Írásbeli Panasz

Írásbeli panaszt

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján munkanapokon 8 és 16 óra között a Társaság 1095 Budapest, Mester u. 87. szám alatti székhelyén;
- b) postai úton az 1095 Budapest, Mester u. 87. postai címre;
- c) elektronikus úton az office@mahizrt.hu e-mail címre

lehet benyújtani.

A Társaság - amennyiben azt a Panaszos kéri - segíti az Ügyfelet a Panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében lehetővé teszi, hogy az Ügyfél 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 panasz benyújtására meghatalmazott útján is van lehetőség. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

8. A Panasz kezelése

8.1. A panaszkezelés általános szabályai

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

Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Társaságnak a Panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen az Ügyfél azonosításához szükséges,

a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi 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 panaszügyintézést.

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.

8.2. 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 teljes-körűen 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.

8.3. 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 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 Ügyfelei részére.

9. 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, illetve pénztári azonosító,
- 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.

10. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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.

Amennyiben a panaszkezelés nem jár a **magánszemély Fogyasztó** számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, leadhatja bármely Kormányablakban, benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül);
- bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu), továbbá
- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat

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 kötelezésként 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).

Amennyiben a panaszkezelés a **nem magánszemély Panaszos** számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére:

- bármely, így különösen 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 is.

11. 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) a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek),
- f) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- g) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- h) a panaszban megjelölt igényről való döntést,
- i) a panasz megválaszolásának időpontját és módját,
- j) a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat – ide értve 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 panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti.

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

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

12. Záró rendelkezések

A Társaság Igazgatósága legfeljebb két évente felülvizsgálja jelen szabályzat tartalmát.

Jelen szabályzatot a Társaság Igazgatósága a II./08/(2020.09.30.) számú határozattal fogadta el, mellyel egyidejűleg a II./10/(2018.10.18.) számú igazgatósági határozattal elfogadott szabályzat hatályát veszíti.

A hatálybalépési időpontja: 2020.október 01.
Budapest, 2020.09.30.



Moiskó János
az Igazgatóság elnöke

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Egyéb panaszja van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

MEGHATALMAZÁS

Alulírott Név: (születéskori név: születési hely és idő:anyja neve: lakcím: személyazonosító igazolvány száma:,

MEGHATALMAZOM

Név: (születéskori név: születési hely és idő:anyja neve: lakcím: személyazonosító igazolvány száma:, (a továbbiakban: Meghatalmazott)

hogy helyettem és nevemben eljárjon és engem kötelező jognyilatkozatot tegyen az Magyar Hitel Zrt-nél (1095 Budapest, Mester u. 87. – a továbbiakban: Társaság), írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő a Társaságnál az

.....ügyben *

* A panasz tárgyának pontos meghatározása szükséges, pl.:

- az általam és a Társaság által kötött, szóló szerződés teljesítésével kapcsolatban;
- a korábban benyújtott panaszom Társaság általi elutasításával kapcsolatban;
- az általa és a Társaság által kötött szerződés megszüntetésével kapcsolatban;
- ügyfél hagyatéki eljárásával kapcsolatban;
- haláleseti kedvezményezettre vonatkozó eljárással kapcsolatban;

A jelen meghatalmazás kiterjed arra is, hogy Meghatalmazott helyettem és nevemben aláírja a panaszbejelentést, benyújtson bizonyítékokat, teljesítsen hiánypótlást, illetve nyilatkozatot tegyen a panasz-eljárásban.

.....
Meghatalmazó aláírása

A meghatalmazást elfogadom:

.....
Meghatalmazott aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt:

1.

Név:

Lakcím:

2.

Név:

Lakcím:

