

SAV-04-2023-U02 számú vezérigazgatósági utasítás

A PANASZÜGYINTÉZÉS RENDJÉRŐL

Tartalomjegyzék

ÖSSZEFOGLALÓ	2
I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	2
I.1. AZ UTASÍTÁS CÉLJA	2
I.2. MEGHATÁROZÁSOK	2
II. ÜGYVITELI RENDELKEZÉSEK	3
II.1 A PANASZÜGYINTÉZÉS ÁLTALÁNOS ELVEI	3
II.2 A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	3
III. KOCKÁZAT	8
IV. KONTROLL	8
V. KÉPZÉS	9
VI. ARCHIVÁLÁS	9
VII. ADATVÉDELMI ÉRINTETTSÉG	10
VIII. ÜGYFÉLÉRDEK VÉDELEM (PIC)	10
IX. IT ÉRINTETTSÉG	10
X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	11
XI. MELLÉKLETEK	12

Összefoglaló

Jelen utasítás szabályozza a Magyar Cetelem Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (a továbbiakban: Bank) beérkezett szóbeli és írásbeli panaszok kezelésének és ügyintézésének eljárásrendjét. Továbbá - figyelemmel a 2019. július 31. napján bekövetkezett jogutódlásra - jelen utasítás irányadó az UCB Ingatlanhitel Zrt. korábbi ügyfeleitől érkezett szóbeli és írásbeli panaszok kezelésének és ügyintézésének rendjére vonatkozóan is.

Változás ez előző utasításhoz képest:

A Bank hívásfogadási idejének aktualizálása
Az utasítás tartalmi elemében történt változás átvezetése

I. Általános rendelkezések

I.1. Az utasítás célja

Jelen vezérigazgatósági utasítás a Bankhoz benyújtott panaszok ügyintézésének rendjét – tekintettel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 (általános adatvédelmi rendelet), a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank elnökének az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletének valamint a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet rendelkezéseire – határozza meg.

Jelen vezérigazgatósági utasítás szabályozza továbbá az UCB Ingatlanhitel Zrt. jogutódjaként megválaszolandó panaszok kezelésének rendjét is.

I.2. Meghatározások

Panasz:

Az Ügyfélnek a Bank - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Bank a szerződés fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása. A Bank minden olyan írásbeli vagy szóbeli közlést panaszként kezel, amely a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, a Bank - magatartása, tevékenysége vagy mulasztása ellen érkező kifogás.

Panasznak tekinthető a beadvány akkor is, ha azt nem az Ügyfél, hanem annak képviselőjében más személy továbbá, ha nem hitelügylettel, de a Bank tevékenységét érintő más

vonatkozásban adják be, kivéve a munkajogi illetve a már megindult peres vagy peren kívüli eljárásban érkező iratokat.

II. Ügyviteli rendelkezések

II.1 A panaszügyintézés általános elvei

II.1.1. A Bank a panaszt köteles teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.

II.1.2. Amennyiben a panasz kivizsgálása érdekében az Ügyféltől további információ beszerzése szükséges, az Ügyféllel haladéktalanul fel kell venni a kapcsolatot.

II.1.3. A Bank a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

II.2 A panasz bejelentésének módjai

II.2.1. Szóbeli panasz bejelenthető:

a) személyesen: a Bank fiókirodájában (1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.) munkanapokon 8:30-tól 17:00 óráig.

b) telefonon¹: a 06/1-458-6070-es telefonszámon és az alábbi hívásfogadási időben: hétfőn 8 órától 20 óráig, keddtől péntekig 8:30-tól 17 óráig

c) korábbi UCB-s ügyfelek részére fenntartott további elérhetőség:

telefonszám: Tel: +36-1-238-9800 Ennek hívásfogadási ideje a fő telefonszám (458 6070) hívásfogadási idejével egyezik meg.

II.2.2. Írásbeli panasz bejelenthető:

a) A Bank fiókirodájában (1062 Budapest, Teréz krt 55-57.) a fiókiroda fenti nyitvatartási idejében

b) postai úton (1062 Budapest, Teréz krt. 55-57. címre);

d) elektronikus levélben (ugyfelkerdesek@cetelem.hu)

e) honlapon (www.cetelem.hu/kapcsolat)

f) korábbi UCB-s ügyfelek részére további elektronikus elérhetőség: info@ingatlanhitel.hu

II.2.3. Az elektronikus úton előterjesztett panaszt a Banknak - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan kell fogadnia. A Bank az elektronikus úton előterjesztett panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ minden esetben postai úton küldi meg,- erről a panasz beérkezésének visszaigazolásokor tájékoztatja az ügyfelet- figyelemmel az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet 3. § (5) bekezdésében foglalt rendelkezésekre.

II.2.4. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, melynek tényét az ügyintézőnek a rendszerben rögzíteni kell. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Írásbeli meghatalmazás esetében a meghatalmazott köteles eredeti meghatalmazását vagy annak

¹ 2. számú melléklet

hitelesített másolatát első jelentkezése alkalmával az iratokhoz csatolás végett bemutatni. Amennyiben az Ügyfél külföldön adja meg a meghatalmazást, a meghatalmazást az okirat keltezésének helye szerinti magyar külképviseleti hatóságon konzuli felülhitelesítéssel kell ellátni, vagy amennyiben az okiratot külföldön közjegyző készítette, abban az esetben – nemzetközi egyezmény eltérő rendelkezése hiányában – az okirat Apostill záradékkal történő ellátása szükséges.

Meghatalmazott részére kizárólag a meghatalmazásban szereplő ügyintézés kezdeményezhető az abban szereplő határidőn belül.

II.2.5. Az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához az MNB, valamint a Bank honlapján közzétett, írásbeli panasz benyújtására rendszeresített formanyomtatványt² is használhatja, de a Bank az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

II.2.6. Személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyintéző tájékoztatni köteles az Ügyfelet a panaszt kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

II.2.7. Szóbeli panasz esetén a Bank hívja fel a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

II.2.8. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

II.2.9. A Bank szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Ha az Ügyfél a szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, tájékoztatni kell az Ügyfelet a panasszal kapcsolatos ügyintézési lehetőségekről II.1 pont és a II.2. pont szerint. Azonnali megoldás hiányában az ügyfélszolgálati ügyintéző tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, továbbá a panaszok kivizsgálására és a válaszadásra vonatkozó határidőkről tájékoztatja.

² 1.; 3. számú melléklet

II.2.10. Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat és a panaszosnak a panaszra adott válasszal együtt a jegyzőkönyv másolatát megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

II.2.11. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát, a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak – az indokolással ellátott álláspontjával együtt a jogszabályi határidőn belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

II.2.12. A jegyzőkönyvben legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve;
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

II.2.13. A panaszokat haladéktalanul, de - pénzforgalmi szolgáltatással és adatvédelemmel kapcsolatos panasz kivételével - legkésőbb 30 naptári napon belül, érdemben és megfelelő alapossggal kell kivizsgálni. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszban részletesen ki kell térni a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére, vagy a megoldásra vonatkozó intézkedésre, illetve elutasítás esetén az elutasítás indokára. A választ – a II.2.14. és II.2.15. pontban foglalt kivételekkel - a közzétét követő 30 napon belül kell az ügyfél részére megküldeni.

II.2.14. Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közzététét követő 15 munkanapon belül küldi meg a Bank az ügyfélnek. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, úgy Bankunk ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közzététét követő 35. munkanap.

II.2.15. Amennyiben a panaszban az Ügyfél tájékoztatást kér a Bank által kezelt vagy továbbított személyes adatai vonatkozásában (így különösen ezen adatok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az érintett személyes adatokról vagy legalább azok kategóriáiról, az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről, továbbá - a személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről; adatvédelmi incidens esetén annak körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről), a Bank köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő

alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, az Ügyfél erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást. Az Ügyfél jogosult az adatkezeléssel érintett személyes adatokról másolatot kérni.

Amennyiben a panaszban az Ügyfél a személyes adatai kezelése körében helyesbítés, törlés, korlátozás, elfeledéshez való jog, tiltakozás vagy adathordozhatóság iránti kérelmet terjeszt elő és a Bank ezt nem teljesíti, akkor a kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait tartalmazó választ a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül kell az Ügyfél részére megküldeni, és egyúttal tájékoztatni kell az ügyfelet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

II.2.16. Az Ügyfelet a Bank indoklással ellátott álláspontjáról írásban tájékoztatni kell és a szükséges intézkedéseket meg kell tenni.

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell a panaszost a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat II.2.19. pontja is tartalmaz), továbbá arról, hogy a Bank tett-e általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület előtt.

Jogos panasz esetén a leggyorsabb, lehetőleg soron kívüli intézkedésre kell törekedni a sérelmezett intézkedés megváltoztatása illetve a mulasztás pótlásáról történő gondoskodás során.

Etikai vagy magatartás elleni jogos panasz alapján intézkedni kell, hogy a kifogásolt magatartás lehetőleg ismételen ne forduljon elő, és hogy az eljáró személy felelősségre vonása szükség esetén megtörténjen.

II.2.17. A Bank a válasz eredeti példányát ajánlott küldeményként postázza, az Ügyfél részére oly módon, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Bank azt kinek küldte meg, és kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz másolati példányát a Bank öt évig köteles megőrizni és azt a felügyeleti hatóság kérésére bemutatni.

II.2.18. A telefonon tett szóbeli panaszt a Bank hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfelet a telefonbeszélgetés végétével tájékoztatni kell a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésére bocsátására vonatkozó jogáról. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - 25 napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

II.2.19. Alapvető követelmény, hogy a panaszok kivizsgálása és megválaszolása már első ízben az Ügyfél megelégedettségét érje el. Ennek érdekében a panaszt részletesen és körültekintően, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kell kivizsgálni, és olyan tájékoztatást kell adni, amely pontos, közérthető és egyértelmű, és az indokolás tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz a Bank álláspontja szerint

- a fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

II.2.20. A Bank az Ügyfelet figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja arról is, hogy panasz elutasítása esetén, vagy a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, mely szervhez fordulhat. Így a fentiek alapján a fogyasztóvédelmi eljárás a Pénzügyi Békéltető Testületnél, illetve a Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezhető az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Magyar Nemzeti Bank
Székhelye: 1031 Budapest, Krisztina körút 55,
Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Személyesen:

- Budapesten: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6 39.
- Megyeszékhelyeken: Kormányablak Pénzügyi tanácsadó irodákban

Telefon: + 36 80 203 776

Fax: + 36 1 489 9102

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Internetes elérhetőség: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.

Az ügyfél döntése alapján a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55., levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf. 172; telefon: + 36 80 203 776 ; e-mail cím: pbt@mnb.hu, internetes elérhetősége: <http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu>), vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Továbbá a Bank tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az MNB honlapján, illetve ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 6.) megtalálhatóak a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére (www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany), illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>).

Az Ügyfél kérheti ezen formanyomtatványok költségmentes megküldését a Banktól is. Erre az Ügyfél figyelmét fel kell hívni a részére postázandó válaszlevélben, a Bank ezen igény előterjesztésére szolgáló telefonszáma, e-mail elérhetősége és postai címe megjelölésével.

Amennyiben az Ügyfél a fentebb felsorolt formanyomtatványokat elektronikus úton kéri, akkor azok részére kiküldhetőek azon feltétellel, hogy az Ügyfél e-mail címe adatbázisunkban szerepel. A fenti kérésnek a Bank költségmentesen és haladéktalanul eleget tesz.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank alávétési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott, és az ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat. Jelen utasítás alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Adatvédelemmel kapcsolatos panasz esetén, ha az ügyfél nem ért egyet a Bank döntésével, illetve ha a Bank a törvényben előírt határidőt elmulasztja, akkor az ügyfél bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a megyei Törvényszék (a fővárosban a Fővárosi Törvényszék) hatáskörébe tartozik. A per az ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei Törvényszék előtt is megindítható. Ezen túlmenően az ügyfélnek lehetősége van az adatvédelmi hatóság eljárását kezdeményezni (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest Pf. 9, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

II.2.21. A Bank elkötelezett a minőségi termék és szolgáltatás nyújtása mellett, ezért a beérkező panaszok gyökérokait minőségi és mennyiségi szempontok alapján megvizsgálja, szükség esetén akció tervet állít fel az érintett területek bevonásával, figyelembe véve az

ügyfelek érdekeinek védelmét. Az akciótervek teljesítése és követése, valamint szükség esetén utógondozása biztosítja a feltárt hiányosság korrekcióját.

A panaszok aktuális trendjeiről, a felmerülő okokról és akciótervekről a felsővezetés tájékoztatást kap.

A Bank további időszakos jelentési kötelezettséggel rendelkezik a BNP Paribas felé, meghatározott kritériumok alapján elvárt részletességgel bemutatva a panaszelemzés során azonosított problémákat, a feltárt kockázatokat és az alkalmazott intézkedéseket.

A Panaszügyintézés során is alkalmazni kell az együttműködés, átláthatóság és összehasonlíthatóság elvét, különös tekintettel a költségekre és díjakra. A Bank működése során céljának tekinti, hogy a fogyasztónak nyújtott szolgáltatását az azzal kapcsolatos tevékenységének minden egyes szakaszában egyenletes színvonalon biztosítsa. Erre tekintettel a Bank törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódra a szerződéses jogviszony fennállása alatt, így a szerződés nyomán követése és a szerződés megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is. A Bank kiemelt figyelmet fordít a megfelelő tájékoztatásra, kalkuláció, magyarázat nyújtására a változó érték – pl. kamat, törlesztő részlet, költség – alakulása esetén, kiemelt tekintettel annak okaira, illetve összetevőire.

II.2.21. A Bank a panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben, közérthető formában, rövid tájékoztató dokumentumot készít és azt a Banknak az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és a székhelyén kifüggeszti, és honlap nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzéteszi.

A Bank folyamatosan figyelemmel kíséri a panasztételre alkalmas csatornák elérhetőségét, amennyiben ebben hibát észlel, úgy gondoskodik az ügyfelek haladéktalan tájékoztatásáról, egyrészt a hiba okáról, és várható kiesés hosszáról, másrészt a rendelkezésre álló panasztételre alkalmas csatornákról.

A panaszok kivizsgálása során az ügyfelet -az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére- tájékoztatni kell a vizsgálat státuszáról.

III. Kockázat

Ezen utasítás biztosítja, hogy a panaszügyintézés folyamata szabályozott és nyomon követhető legyen, ezáltal elősegíti a beérkező panaszok megfelelő és körültekintő feldolgozását, ezzel elkerülve a további ügyfélpanaszt.

IV. Kontroll

Jelen folyamatba épített ellenőrzést a mindenkor hatályos „*A panaszkezelésben érintett operatív területek belső eljárásrendje*” ügyviteli utasítás különböző fejezetei tartalmazzák. A panaszkezelés folyamatának ellenőrzése a meghatározott éves terv alapján összeállított vezetői ellenőrzés keretein belül történik biztosítva ezáltal a mindenkor hatályos „*Ügyfélérdekek védelme (Client Interest Protection, CIP)*” c. vezérigazgatósági utasításban szereplő elveknek való megfelelést.

Továbbá a panaszok vizsgálata negyedévente ellenőrzésre kerül, úgynevezett rekonziliáció

keretein belül, melynek célja az esetlegesen fel nem derített működési kockázati események azonosítása.

Az anyavállalat által meghatározott ellenőrzéseket az adott terület köteles elvégezni.

A Bank mindenkor hatályos „A Bank kontrollrendszere” ügyviteli utasítás alapján az osztály vezetője, vagy az adott feladattal megbízott személy az alábbi első szintű kontroll keretében ellenőrzi az utasításban szabályozott folyamatok teljesülését: Complaint registration and processing process, melynek az eredményéről készített kontroll lapot megküldi a Működési Kockázati Koordinátor és a Működési Kockázatkezelési Osztály részére.

A folyamatra független másodszintű kontrollt a Működési kockázatkezelési Osztály és a Compliance Igazgatóság végez, míg harmadszintű kontrollt az Audit (Belső Ellenőrzés) az éves kontrollterve alapján.

V. Képzés

Az ügyfelekkel közvetlen vagy közvetett kapcsolatban dolgozó munkatársak, akik munkájuk során, annak részeként részt vesznek a panaszkezelés folyamatában, rendszeres képzést kapnak vezetőjüktől.

VI. Archiválás

A Bankhoz érkező panaszokról az Ügyfélszolgálat évente 1-től kezdődő sorszámozással nyilvántartást vezet, melyben fel kell tüntetni:

- bejelentő nevét,
- Ügyfél nevét,
- a panasz érkeztetésének időpontját,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését, valamint a deontológiai minősítést a panasz jellegére tekintettel,
- a szerződés engedélyezési számát, vagy egyéb az ügyfél és a szerződés azonosítására alkalmas adatot,
- a vizsgálatban résztvevő szervezeti egységet, végrehajtásban felelős személyt,
- a panasz elintézésnek időpontját elutasítás esetén annak indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, az intézkedés teljesítésének határidejét, és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A Bank a nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja és megvizsgálja, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, vagy termékre, szolgáltatásra. A nyilvántartás alapján a Bank eljárást kezdeményez a feltárt tények és események korrekciójára, és összefoglalja az ismétlődő és rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A bejelentések teljes iratanyagát, továbbá az ügyfélbeszélgetésekről készült hanganyagot az Ügyfélszolgálat elkülönítetten köteles megőrizni és nyilvántartani, az iratkezelésre vonatkozó mindenkori előírások betartása mellett, melyet 5 évig köteles fizikailag megőrizni.

Ügyfélszerződéssel kapcsolatos panasz esetén az aktában a bejelentés és az ügyfél részére küldött írásbeli válasz és a jegyzőkönyv másolati példányát minden esetben el kell helyezni, szóbeli tájékoztatás esetén ennek tényét fel kell jegyezni.

Az Ügyfélszolgálat ezen nyilvántartás alapján állítja össze a Magyar Nemzeti Bank ill. a

választott könyvvizsgáló által elvárt, megfelelő formátumú és részletezettségű adatszolgáltatást, melyet a Pénzügyi, ALMT és Üzleti Intelligencia Igazgatóság kérésére rendelkezésére bocsát, aki gondoskodik annak továbbításáról.

A bejelentések teljes iratanyagát az Ügyfélszolgálat elkülönítetten köteles megőrizni és nyilvántartani, az iratkezelésre vonatkozó mindenkor előírások betartása mellett. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

VII. Adatvédelmi érintettség

Az általános adatvédelmi rendeletre való felkészülés során beazonosításra került, hogy az ügyfelektől érkezett panaszok kezelése is érintett az adatvédelemmel kapcsolatos változásokkal. Megvizsgálásra majd eldöntésre került, hogy az ügyfelek adatvédelemmel kapcsolatos panaszai, illetve az érintetti jogok gyakorlásából fakadó panaszok kivizsgálásának eljárásrendje nem külön szabályzatba kerül rögzítésre, hanem ezen szabályok a már meglévő szabályzatba kerülnek szabályozásra.

Az adatkezeléssel kapcsolatos panaszok megválaszolásának elősegítése érdekében meghatározásra került, hogy mely érintett jogok gyakorlása iránti kérelem a leggyakoribb. Ezen kérelmek megválaszolása során az Ügyfélszolgálat előre elkészített sablonokat tud alkalmazni, amelyek az egyes érintett jogok vonatkozásában készültek. Az adatok törlésével kapcsolatos joggyakorlás esetén a különböző adatkezelési határidők okán többféle levél alkalmazandó. Adattörlési igény esetén meghatározásra került, hogy az Ügyfélszolgálat mely társterületektől való információ beszerzése esetén jogosult a törlés vonatkozásában eljárni.

Az Ügyfélszolgálat jogszabályi kötelezés okán nyilvántartást vezet a Bankhoz beérkezett panaszokról. A nyilvántartás – a célhoz kötöttség és az adatminimalizálás elvére is figyelemmel – csak és kizárólag azokat az adatokat tartalmazza a panasz kapcsán, amelyek rögzítését külön jogszabály megköveteli.

VIII. Ügyfélérdek védelem (PIC)

Jelen vezérigazgatósági utasítás témája ügyfélérdek relevanciájú, számos az ügyfél érdekeinek védelmével kapcsolatos kockázatot fed le a panaszkezelés folyamata során, kiváltképp az ügyfél igényeihez alkalmazkodó termékek ajánlása, árazás, megfelelő ügyféltájékoztatás, ügyfélérdekekkel kapcsolatos összeférhetetlenség, panaszkezelés tekintetében. Az ügyfél érdekeinek védelmével kapcsolatos kockázat, az ezzel összefüggő magatartási szabályainak és a vonatkozó normáknak, előírásoknak, az ügyfelekkel való kapcsolattartás és a termékek és szolgáltatások életciklusának minden egyes szakaszában fennálló kockázat, függetlenül attól, hogy a Bank kibocsátója vagy értékesítője egy üzleti terméknek/szolgáltatásnak. A panaszkezeléssel kapcsolatos folyamat működtetése során kiemelten fontos a mindenkor hatályos „*Ügyfélérdekek védelme (Client Interest Protection, CIP)*” vezérigazgatósági szabályzatban foglaltak betartása.

IX. IT érintettség

Érintettek a Magyar Cetelem Zrt-nél rendszeresített IT rendszerek, és a Bank székhelyén található saját tulajdonú eszközök, illetve az IT eszköz-nyilvántartó fájl szerinti alkalmazások.

Az utasítással érintett folyamat végrehajtása során a mindenki által elérhető fájlszerver, az MS Office programcsomag, a Siclid, Creditor, Therefore, Cisco, Nice, Zoom, Konto alkalmazások

kerülnek használatra.

X. Záró rendelkezések

Jelen Vezérigazgatósági utasítás 2023.12.07. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes. A hatálybalépéssel egyidejűleg a Panaszügyintézés rendjéről szóló SAV-04-2023-U01 számú Vezérigazgatósági utasítás hatályát veszti.

Budapest, 2023.12.06.

Szabó Péter
Vezérigazgató

Gurovitsné Nemes Judit
Értékesítési igazgató

XI. Mellékletek

1. sz. melléklet

Magyar Cetelem Zrt. 1384 Budapest Pf.: 745	
Tel.: (06-1) 458-6070	
Hivakozási szám:	
Panaszfelvételi jegyzőkönyv	
Panaszfelvevő neve:	
A bejelentés módja:	Személyesen
A bejelentő neve:	
A bejelentő állandó címe:	
Ügyfél hitelügylet azonosítója:	
Ügyfél neve:	
Ügyfél születési dátuma:	Anyja neve:
Panasz típusa:	
Panasz leírása:	
Bejelentés során bemutatott iratok:	
Bejelentés helye és időpontja:	
ügyfél aláírása	ügyintéző aláírása

Magyar Cetelem Zrt.
1384 Budapest
Pf: 745

Tel: (06-1) 458-6070

Hivakozási szám:

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Panaszfelvevő neve:

A bejelentés módja: Telefonon

A bejelentő neve:

A bejelentő állandó címe:

Ügyfél hitelügylet azonosítója:

Ügyfél neve:

Ügyfél születési dátuma:

Anyja neve:

Panasz típusa:

Panasz leírása:

Bejelentés helye és időpontja:

Vezető aláírása

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL 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

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 panasz van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás: