

A HUNFedezetkezelő Zrt.

Panaszkezelési Szabályzata



HUN

FEDEZETKEZELŐ

Tartalomjegyzék

I. A HUNFedezetkezelő Zrt adatai.....	3
II. Általános rész.....	4
1. Kapcsolódó jogszabályok	4
2. A Panaszkezelési szabályzat célja, alapelvek	4
3. A Panaszkezelési szabályzat hatálya.....	4
4. A Panaszkezelési Szabályzat felülvizsgálata és elfogadása.....	4
III.Részletes szabályozás	4
5. A panaszosok személyének meghatározása	4
6. A panasz fogalma, a panasz kötelező tartalmi elemei	5
7. A panasz bejelentésének módjai	6
8. A panaszok kivizsgálása	6
9. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	9
10. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	9
11. A panaszok nyilvántartása.....	10
IV.Záró rendelkezések	11

HUN

FEDEZETKEZELŐ

I. A HUNFEDEZETKEZELŐ ZRT ADATAI

Cégnév:	HUNFedezetkezelő	Zártkörűen	Működő
	Részvénytársaság		
székhelye:	1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. C. ép. 6. em.		
cégjegyzékszám:	01-10-142202		
adószáma:	32180888-2-43		
Panaszügyintézésének helye (ügyfélszolgálati irodája):	1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. C. ép. 6. em.		
Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe:	iroda@hunfedezetkezelo.hu		
Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma:	+36 70 255 8466		
Honlapjának címe:	www.hunfedezetkezelo.hu		

A jelen Panaszkezelési Szabályzatban külön nem definiált fogalmak a Társaság Működési Szabályzatában meghatározott jelentéssel bírnak.

II. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 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
- 2013. évi CCXXXV. törvény az egyes fizetési szolgáltatókról
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

Jogszabálmódosítás, új jogszabály miatti hatályon kívül helyezés esetén az új jogszabály lép automatikusan a felsorolásban szereplő jogszabály helyébe.

2. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA, ALAPELVEK

- 2.1 A jelen szabályzat célja, hogy a Társaság biztosítsa az ügyfelek által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá megfelelő keretek, szabályok felállítását a panaszok kezelésére.
- 2.2 A szabályzat kitér a panaszok bejelentésének módjára, ügyintézés határidejére, a panaszos jogorvoslati lehetőségeire, az ügykezelési nyilvántartás szabályaira.
- 2.3 Jelen Panaszkezelési Szabályzat a Társaság székhelyén (1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. C. ép. 6. em.), illetve a honlapján (www.hunfedezetkezezo.hu) tekinthető meg.

3. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT HATÁLYA

- 3.1 Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Társaság minden Munkatársára.

4. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT FELÜLVIZSGÁLATA ÉS ELFOGADÁSA

- 4.1 A Panaszkezelési Szabályzat jóváhagyásáért és végrehajtásáért a Társaság Igazgatósága felel, amelyet legalább évente, illetve releváns jogszabály változása esetén haladéktalanul felül kell vizsgálni. A felülvizsgálatáért felelős személy a Társaság Ügyvezetője („Felelős”).

III. RÉSZLETES SZABÁLYOZÁS

5. A PANASZOSOK SZEMÉLYÉNEK MEGHATÁROZÁSA

- 5.1 Panaszos lehet az a személy, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszos csak nem

HUN

FEDEZETKEZELŐ

természetes személy lehet, így a fogyasztók tekintetében kötelezően alkalmazandó jogszabályi rendelkezések a Társaság panaszkezelése tekintetében nem értelmezhetőek.

- 5.2 Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem a konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.
- 5.3 A Társaság megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amely vagy képviselő útján, vagy meghatalmazott útján kerül benyújtásra. Utóbbi esetben meghatalmazott a jogosultságát meghatalmazással igazolja. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

6. A PANASZ FOGALMA, A PANASZ KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI

- 6.1 Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasznak minősülnek a panaszos által a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan közölt panaszok. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- 6.2 A Társaság teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a panaszosnak a Társaság – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását.
- 6.3 A Társaságon belül a panaszfelvételt és a panasz kivizsgálását az adott projekt koordinátora, nem projekthez kapcsolódó panasz esetén a Társaság Ügyvezetője végzi, azzal, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- 6.4 A benyújtott panasz kötelező tartalmi elemei:
 - panaszos neve, szerződésszáma/ügyfélszáma,
 - panaszos lakcíme/székhelye/levelezési címe,
 - panaszos telefonszáma,
 - értesítés módja (levél, e-mail cím),
 - csatolt dokumentumok,
 - panaszügyintézés helye,
 - panasztétel időpontja (személyesen tett panasz esetén),
 - panaszolt szolgáltatástípus,
 - panasz oka,
 - panasz részletes leírása,
 - panaszos aláírása.

HUN

FEDEZETKEZELŐ

- 6.5 Amennyiben a Társasághoz beérkezett panasz a fenti tartalmi elemeket nem tartalmazza, a Társaság felhívja a panaszost azok pótlására. Amennyiben a panaszos a felhívás ellenére sem pótolja azokat, a Társaság az eredetileg beérkezett panaszt a lehetőségek szerint elbírálja.

7. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Szóbeli panasz

- 7.1 A szóbeli panasz megtehető:

- Személyesen a Társaság székhelyén (1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. C. ép. 6. em)

Ügyfélfogadási idő: hétfő-csütörtök 09.00-16.00, péntek 09.00-13.00 óráig

- Telefonon: a Társaság 06 70 255 8466 telefonszámán minden munkanapon 9 órától 14 óráig.

- 7.2 A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja a panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Írásbeli panasz

- 7.3 Az írásbeli panasz megtehető:

- személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén
- postai úton: a Társaság székhelyén
- elektronikus levélben: iroda@hunfedezetkezo.hu

- 7.4 A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványt. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

- 7.5 Amennyiben a panaszos az írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott szervezeti egység címére küldi meg, vagy nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

8. A PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA

- 8.1 A panaszok kivizsgálása térítésmentes, a panasz vizsgálata az összes vonatkozó, releváns körülmény figyelembevételével, dokumentált módon történik.

- 8.2 A panasz elutasítása vagy annak kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

HUN

FEDEZETKEZELŐ

Szóbeli panasz

- 8.3 A személyesen vagy telefonon tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 8.4 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, továbbá a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat. A beszélgetés végétével tájékoztatni kell 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.
- 8.5 A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
- 8.6 A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 8.7 Személyesen vagy telefonon bejelentett szóbeli panasz esetén – amennyiben az azonnali panaszkezelés nem lehetséges vagy az azonnali panaszkezelés eredményét a panaszos nem fogadja el – akkor a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
- 8.8 A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon meg kell küldeni, az írásban benyújtott panaszokra vonatkozó rendelkezésekkel összhangban.
- 8.9 Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld a panaszosnak, 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 közlését követő 35. munkanap. A jelen pont alkalmazásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.
- 8.10 A jegyzőkönyvnek minimálisan a következőket kell tartalmaznia:
- az ügyfél neve;
 - az ügyfél székhelye, ha a székhelytől eltérő a levelezési címe;
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - a panasz részletes leírása;
 - a panasszal érintett szerződés száma/ügyfélszám;

HUN

FEDEZETKEZELŐ

- az ügyfél által bemutatott dokumentumok és egyéb, az ügy kivizsgálásához fontos elemek jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- a Társaság neve és címe.

Írásbeli panasz

- 8.11 A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványt. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
- 8.12 A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a panaszost tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő személy kilétéről és elérhetőségéről.
- 8.13 Amennyiben a Társaságnak a panaszosnál rendelkezésre álló további, az eredményes kivizsgáláshoz szükséges információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.
- 8.14 A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi a panaszosnak. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld a panaszosnak, 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 közlését követő 35. munkanap. A jelen pont alkalmazásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.
- 8.15 A Társaság a panaszra adott válaszában részletesen kitér annak teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- 8.16 A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét, és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. A Társaság a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkeztetésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését. Ha a panaszos a korábban előterjesztett, Társaságunk által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a korábbi álláspontunkat fenntartjuk, úgy Társaságunk válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.
- 8.17 A Társaság kétséget kizáróan igazolható módon küldi meg a panaszos részére a válaszát, amely igazolja a küldemény elküldésének tényét, időpontját, illetve a címzett beazonosítását is.

9. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

9.1 A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- az ügyfél 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 Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

9.2 A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig őrzi meg.

10. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

10.1 A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

10.2 Az első bekezdéstől eltérően, ha a panaszos a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

10.3 A Társaság választ oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a fentiek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

HUN

FEDEZETKEZELŐ

10.4 A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, vagyis abban az esetben, ha a Társaság részéről a panaszos választ nem kap, a fogyasztónak minősülő panaszos az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; ügyfélszolgálat: 1013 Budapest,

Krisztina krt. 39.; telefonszám: 06-1-489-9700, 06-80-203-776; internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu; levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.; meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.)

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; telefon: + 36 80 203 776; fax:+ 36 1 489 9102; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- bíróság.

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

10.6 A fogyasztónak minősülő panaszos a jelen pont első bekezdésében foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő panaszost.

10.7 Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a jelen pont első bekezdésében foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

11. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

11.1 A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

11.2 A panaszkezelési nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyfél nevét;
- b) az ügyfél székhelyét, levelezési címét;
- c) az ügyfél telefonszámát;

HUN

FEDEZETKEZELŐ

- d) az ügyfél email címét;
- e) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- f) a panasz benyújtásának időpontját;
- g) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- h) az intézkedés teljesítésének határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- i) a panasz megválaszolásának időpontját.

11.3 A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen arra, hogy

- a) abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen;
- b) az alapján a Társaság a panaszokat ésszerű időközönként azok témája szerint csoportosíthassa;
- c) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- d) megvizsgálhassa, hogy a c) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- e) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, c) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- f) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

11.4 A panaszügyintézés hatékonyságának mérése céljából a Társaság függetlenített compliance munkatársa a panaszokról legalább negyedéves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területet és meghatározza a panaszok megelőzése és csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. A Társaság Igazgatósága negyedéves gyakorisággal tárgyalja az elemzés alapján a visszatérő vagy rendszerproblémákat, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokat, amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

11.5 A Társaság panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeire és a saját üzletpolitikájának ügyfélkezelési szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit a Társaság Munkatársaival ismertetni kell.