

MAG Hitel Zrt.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022. február 01.

Tartalom

I. A szabályzat alapvetése, célja, elvei	3
II. A panasz bejelentésének módjai.....	4
III. A Panasz meghatározása	4
IV. A Panaszos, az ügyfél meghatározása	5
V. A Panaszok fogadása, a Panasz tartalma	5
VI. A panasz kivizsgálása	7
VII. Válaszadási határidő	8
VIII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	9
IX. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	10
X. A panasz nyilvántartása	11
XI. Közzététel	12

MAG Hitel Zrt.
1023 Budapest, Bécsi út 3-5. 2. em. 8.

I. A szabályzat alapvetése, célja, elvei

A MAG Hitel Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a panaszosok, az ügyfelek, valamint a IV. pontban megjelölt személyek vagy szervezetek (a továbbiakban együtt: Panaszos) panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A Társaság a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) és a 9/2020. (VII. 14.) számú ajánlásait, az azokban megfogalmazott elveket, módszereket beépíti a napi működésébe, a vezető tisztviselők, a panaszkezelésért felelős ügyintézők szemléletének integráns részévé teszi. Az ajánlásokban megfogalmazott elveket, különösen a panaszkezelésért felelős ügyintézők tevékenységének részévé integrálja. A panaszkezelési eljárás és a panaszkezelési szabályzat a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletnek és a 66/2021. (XII.20.) MNB rendeletnek megfelel.

A MAG Hitel Zrt. együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek 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 MAG Hitel Zrt. olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a MAG Hitel Zrt. között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A MAG Hitel Zrt. a panaszkezelési tevékenysége során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy az ügyfelek a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásaikkal összefüggésben megfelelő időben megkapják a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényüket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségüket kimeríthessék. Ezen elv érvényesülése érdekében a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt egyaránt fokozottan biztosításra kerül a közérthetőség, az átláthatóság valamint a kiszámíthatóság.

A Társaság 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.

II. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az Igazgatóság elnökének feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézővel foglalkozó munkatársai számára.

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

Az Igazgatóság elnöke biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Továbbá biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, MNB ajánlásoknak és a Társaság belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, valamint garantálja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.

A Társaság biztosítja, hogy a panaszkezelésben résztvevő munkatársak megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesüljenek a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

III. A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz:

Személyesen: A MAG Hitel Zrt. a személyes szóbeli panaszt a 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. 2. em. 8. szám alatti székhelyén 9:30 órától 17:30 óráig fogadja.

Telefonon: A telefonos szóbeli panaszt a MAG Hitel Zrt. panaszvonalán, a +36 (1) 445-2965 telefonszámon keresztül hétfőn 8 órától 20 óráig, keddtől péntekig 8 órától 16 óráig fogadja.

Írásbeli panasz:

Személyesen vagy más (pl. meghatalmazott) által átadott irat útján: A MAG Hitel Zrt. az írásbeli panaszt a 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. 2. em. 8. szám alatti székhelyén minden munkanapon 9:30 órától 17:30 óráig fogadja.

- postai levélcímén: MAG Hitel Zrt., 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. 2. em. 8.
- elektronikus levélben (e-mail-ben) a iroda@maghitel.hu e-mail címen – üzemzavar esetén telefonos elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

A személyes panaszbejelentés megtételét elősegíti az MNB által ajánlott és a MAG Hitel Zrt. székhelyén rendszeresített formanyomtatvány.

Meghatalmazott útján tett panasz: Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A MAG Hitel Zrt. együttműködő a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel, ennek szellemében igény szerint meghatalmazásmintát bocsát rendelkezésükre, továbbá tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről; ezeket elérhetővé a honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

IV. A Panasz meghatározása

1. A panasz a MAG Hitel Zrt. – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával vagy szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a Panaszos a MAG Hitel Zrt. eljárását kifogásolja. Így különösen panasz a MAG Hitel Zrt. vagy a nevében eljáró alvállalkozó, alkalmazott (együttesen: MAG Hitel Zrt.) – a szerződés megkötését megelőző, vagy a szerződés megkötésével, teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával vagy szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a Panaszos a MAG Hitel Zrt. eljárását kifogásolja.

2. Nem minősül panasznak, ha valaki a MAG Hitel Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

3. A MAG Hitel Zrt. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban MNB) által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. A MAG Hitel Zrt. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

V. A Panaszos, az ügyfél meghatározása

1. A Panaszos lehet természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki (amely) a MAG Hitel Zrt. valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. E szabályzat alkalmazásában azonban Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a MAG Hitel Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.
2. A Panaszos általában ügyfele a MAG Hitel Zrt.-nek. Ügyfél alatt olyan természetes személyt, jogi személyt vagy más szervezetet kell érteni, aki (amely) a MAG Hitel Zrt. valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
3. A szabályzat alkalmazásában fogyasztó az az ügyfél, aki az önálló foglalkozásán és a gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

VI. A Panaszok fogadása, a Panasz tartalma

1. Személyes szóbeli panaszok

A MAG Hitel Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a panasz felvételekor eljáró ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az panaszosnak átadja. Egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg küldi meg a panaszos részére, egyedi azonosítóval ellátva.

A szóbeli panasz felvételét követően a MAG Hitel Zrt. tájékoztatja a panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A fentieknek eleget téve az ügyintéző a bejelentés tartalmának mindenben megfelelően – kitölti a jelen Panaszkezelési Szabályzathoz csatolt Panaszbejelentő/Jegyzőkönyv Nyomtatványt (1. számú melléklet). A személyesen jelenlevő panaszos a MAG Hitel Zrt. által kitöltött Panaszbejelentő/Jegyzőkönyv Nyomtatványt a bejelentéskor aláírásával látja el, ezzel igazolva a formanyomtatvány tartalmának általa előadottakkal való egyezését.

Amennyiben a panaszos szóbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott ügyintézőnél terjeszti elő, a MAG Hitel Zrt. köteles a panaszost tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről.

Szóbeli panasz esetén a MAG Hitel Zrt. felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. A MAG Hitel Zrt. a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információkat ad.

Személyes kapcsolat alkalmával – a panaszos ez irányú kérése esetén – a panaszos számára biztosításra kerül elegendő idő és nyugodt körülmények a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

2. Telefonon bejelentett panaszok

Telefonon történt panaszkezelés esetén a MAG Hitel Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében a MAG Hitel Zrt. úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a MAG Hitel Zrt. a MAG Hitel Zrt. ügyintézője és a panaszos közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig

megőrzi. Erre a panaszos figyelme a telefonos ügyintézés kezdetekor felhívásra kerül. A MAG Hitel Zrt. biztosítja a panaszos kérésére a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A MAG Hitel Zrt. a telefonon bejelentett panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a MAG Hitel Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panasz felvételét követően a MAG Hitel Zrt. tájékoztatja a panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a panasz felvételekor eljáró ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a MAG Hitel Zrt. 30 napon belül megküldi a panaszos részére a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával együtt. A MAG Hitel Zrt. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- egyedi azonosító szám,
- a panaszos neve,
- a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje és módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panaszos panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása.

A MAG Hitel Zrt. a telefonon tett szóbeli bejelentés esetén fenntartja magának a jogot arra, hogy amennyiben a bejelentésből a bejelentő személy kiléte minden kétséget kizáróan nem állapítható meg, avagy a bejelentés tartalma kétségesse teszi a panasz tényleges tartalmát, illetve a panaszt bejelentő által kívánt intézkedést, a panasz megerősítése, tartalmának tisztázása céljával telefonon, vagy e-mailen keresztül megkeresse a panaszost.

3. Írásbeli panasz (posta és fax útján, ill. személyesen eljuttatott papír alapú panaszok)

A panaszos írásos panaszát a MAG Hitel Zrt.-hez levélben juttathatja el. A MAG Hitel Zrt. lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon.

A formanyomtatvány letölthető: **mnb.hu / Pénzügyi navigátor / Pénzügyi panasz / Formanyomtatványok**

A fogyasztó kérheti ezen formanyomtatvány MAG Hitel Zrt. általi költségmentes megküldését is a iroda@maghitel.hu e-mail címen, a + 36 (1) 445-2965 telefonszámon és a 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. 2. em. 8. postai címen is. A MAG Hitel Zrt. a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványt – a MAG Hitel Zrt. rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A MAG Hitel Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az panaszosnak. A MAG Hitel Zrt. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Amennyiben a panaszos az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a panaszos az írásbeli panaszt a MAG Hitel Zrt. székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a MAG Hitel Zrt. a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a MAG Hitel Zrt. vezérigazgatójának, aki azonnal intézkedik a panasz nyilvántartásba vételéről és a panasz kivizsgálásáról.

A MAG Hitel Zrt. a székhelyén személyesen leadott írásbeli panasz esetén a panaszost tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről.

4. E-mail-ben (elektronikus levélben) eljuttatott panaszok

A panaszos a panaszát elektronikus úton (e-mail-ben) eljuttathatja a MAG Hitel Zrt. részére elektronikus levélben és az MNB honlapjáról letölthető nyomtatvány kitöltésével és annak elektronikus úton történő megküldésével. Az e-mail-ben érkezett panaszt a társaság visszaigazolja, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

E-mail útján (válasz tekintetében) nem adható ki ügyféladat, vagy biztosítási titkot, üzleti titkot képező adat. Ezért, ha e-mail váltás során nem lehetséges az ügyfélazonosítás, ezen a csatornán csak olyan válasz adható, ami általános információval megválaszolható.

Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Társaság a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

Az e-mail-ben eljuttatott panasz írásos panasznak minősül, ezért a MAG Hitel Zrt. 30 harminc napon belül megküldi a panaszos részére a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját írásban, a fentiek szerint elektronikus vagy postai úton. A MAG Hitel Zrt. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A MAG Hitel Zrt. valamennyi hozzá benyújtott panaszt, a beérkezés sorrendjében, sorszámmal ellátva iktat (egyedi azonosító szám: sorszám/befogadás dátuma).

Az erre irányuló kérelem vagy az e-mail-ben érkezett panasz esetén, a panasz visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

A MAG Hitel Zrt. alvállalkozójának tett, vagy hozzá eljuttatott panaszt az alvállalkozó munkatárs nem veheti át, azzal kapcsolatban a MAG Hitel Zrt. nevében semmilyen nyilatkozat nem tehet. Feladata az, hogy tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról, a panaszkezelési szabályzatról, annak tartalmáról és elérhetőségéről. Az ilyen, nem arra kijelölt személynél előterjesztett panasz, a beérkezést követően haladéktalanul továbbításra kerül a MAG Hitel Zrt. vezérigazgatójának, aki azonnal intézkedik a panasz nyilvántartásba vételéről és a panasz kivizsgálásáról. A MAG Hitel Zrt. köteles a panaszost tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről.

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

VII. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a MAG Hitel Zrt. külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszok vizsgálatát a MAG Hitel Zrt. vezérigazgatója, Györbiró-Szabó Gergő Fogyasztóvédelmi Ügyekért Felelős Kapcsolattartó, a panaszban érintettek bevonásával végzi. A Fogyasztóvédelmi Kapcsolattartó – a fogyasztói panaszok vonatkozásában – együttműködik a panaszkezelésért felelős személyekkel.

A panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkeznek, akik a vonatkozó jogszabályi előírásokat, valamint a panaszkezelési szabályzatot maradéktalanul betartják.

A Társaság a panaszok kivizsgálása során – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a MAG Hitel Zrt.-nek a panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panaszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A panasz a vezérigazgató által kerül megválaszolásra.

A MAG Hitel Zrt. a választ oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

A MAG Hitel Zrt. a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja a panaszossal való kapcsolat teljes folyamatában. Ennek érdekében törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során.

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

VIII. Válaszadási határidő

A MAG Hitel Zrt. az írásbeli panaszra adott, indoklással ellátott választ, a közlést követő harminc napon belül, de indokolatlan késedelem nélkül megküldi a panaszosnak. Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a MAG Hitel Zrt. tájékoztatja a panaszost a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A MAG Hitel Zrt. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A MAG Hitel Zrt. a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el. A válaszban nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, alapszabály pontos szövegére, továbbá a panaszosnak küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi, és választ ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

A MAG Hitel Zrt. a panaszosoktól (vagy a képviseletükben eljáró szervezetektől, személyektől) beérkező panaszok kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

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

Ha a panaszos a korábban előterjesztett, a MAG Hitel Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a MAG Hitel Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A MAG Hitel Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén – figyelemfelhívásra alkalmas módon – tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

a) a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita

rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet – figyelemfelhívásra alkalmas módon – tájékoztatni kell arról, hogy

a) a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület szabályai szerint fogyasztónak minősül) vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálása esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

A MAG Hitel Zrt. tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a MAG Hitel Zrt. rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

Ha a MAG Hitel Zrt. álláspontja szerint a panasz a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezését és a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálását is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja a MAG Hitel Zrt., hogy a panaszának mely része hova tartozik, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a MAG Hitel Zrt. tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A MAG Hitel Zrt. a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszelevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető panaszos részére.

IX. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A MAG Hitel Zrt. a panaszosok panaszát, továbbá a panaszosoktól bekért dokumentumokat, valamint a panaszosok adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – a panaszosok magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván, biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában.

1. A MAG Hitel Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- 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) panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a MAG Hitel Zrt.-nél nem áll rendelkezésre
- i) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és 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 Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet – GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Azoknak az adatoknak a nyilvántartása indokolt, amelyek szükségesek a panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

X. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A MAG Hitel Zrt. a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá a jogok érvényesítésére vonatkozóan a mindenkor jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújt.

A MAG Hitel Zrt. a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, minden dokumentumban egységes módon alkalmazza.

A panaszosok ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében az ügyintéző a panaszossal közli a telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosító számát.

A panaszkezelési eljárás során a MAG Hitel Zrt. – a panaszos erre irányuló kérésére – tájékoztatja a panaszosokat arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

A MAG Hitel Zrt. elősegíti, hogy a panaszosok a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék. Amennyiben a panaszos nem az MNB által, vagy az MNB nyomtatványa alapján kialakított formanyomtatványon tesz panaszt, úgy a MAG Hitel Zrt. biztosítja, hogy a panaszosnak lehetősége legyen a panasztétel során – a fenti elvek mentén – elkülönítetten megjelölni a kifogásait.

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő panaszos az alábbiakhoz fordulhat:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.: 172.

telefon: +36-80-203-776

fax: +36 1 429 8000

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

webcím: <http://mnbb.hu/bekeltetes>

formanyomtatvány letölthető: mnbb.hu / **Békéltetés / Nyomtatványok (Kérelem nyomtatványok)**

- b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

telefon: +36-80-203-776

fax: +36 1-429-8000

levélcím: H-1534 Budapest BKPP Postafiók: 777.

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

webcím: <http://mnbb.hu/fogyasztovedelem>

formanyomtatvány letölthető: mnbb.hu / **Pénzügyi navigátor / Pénzügyi panasz/ Formanyomtatványok**

A fogyasztót - figyelemfelhívásra alkalmas módon - tájékoztatni kell arról is, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok megküldését igényelheti.

- c) **Bíróság**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő panaszos és a fogyasztó is bírósághoz fordulhat.

webcím: <https://birosag.hu>

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az alábbi elektronikus címen érhetők el:

mnb.hu / Békéltetés / Nyomtatványok (Kérelem nyomtatványok)

mnb.hu / Pénzügyi navigátor / Pénzügyi panasz/ Formanyomtatványok

A MAG Hitel Zrt. a panaszos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat elektronikus hozzáféréssel rendelkező panaszos számára elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi illetve igény esetén székhelyén átadja.

A formanyomtatványok MAG Hitel Zrt. általi költségmentes megküldése kérhető az iroda@maghitel.hu e-mail címen, a + 36 (1) 445-2965 telefonszámon és a 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. 2. em. 8. postai címen.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a MAG Hitel Zrt. 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.

3. A fogyasztónak minősülő panaszos a IX.1. pontban 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 szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő panaszos a IX.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

XI. A panasz nyilvántartása

1. A MAG Hitel Zrt. a panaszosok panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely alkalmas a panaszok belső nyomon követésére. A MAG Hitel Zrt. által vezetett nyilvántartás tartalmazza:

- a) egyedi azonosító szám
- b) a panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését;
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A telefonon tett panaszt a MAG Hitel Zrt. egyedi azonosítószámán tartja nyilván, tekintettel arra, hogy az egyszerűbbé teszi a panasz visszakeresését, az ügyfelek számára pedig a későbbi hivatkozást.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére be kell mutatni.

3. A MAG Hitel Zrt. a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy alakította ki, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy a MAG Hitel Zrt.:

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra;
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A MAG Hitel Zrt. vezetése negyedévente rendszeres tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

A Társaság a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri és összegzi, továbbá visszajelzést ad az érintett, így különösen a termékfejlesztésért felelős terület részére.

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

XII. Közzététel

A MAG Hitel Zrt. a panaszkezelési szabályzatot jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon a székhelyén kifüggeszti és közzéteszi.

Melléklet:

1.sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány/Jegyzőkönyv

Budapest, 2022. február 01. napján

Györbiró-Szabó Gergő
ügyvezető

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	MAG Hitel Zrt. 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. 2. em. 8. Tel.: + 36 (1) 445-2965 E-mail: iroda@maghitel.hu

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 panasza és igénye

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

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű törtivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel):

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 panasa 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.a]

Kelt:

Aláírás: