



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022.02.01.

Igazgatóság elnöke

I. NYITÓ RENDELKEZÉSEK

I.1. Bevezetés

A **Capital Hitelház Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (1113 Budapest, Ábel Jenő utca 23. 1. emelet, II. em., cégjegyzékszám: 01-10-043410, adószám: 12250604-2-43, a továbbiakban: Zrt.) 2013. évi CCXXXVII. törvény, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.) 288 §-a alapján, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendeletére, a 435/2016 (XII.16.) számú Kormányrendeletre, valamint a Magyar Nemzeti Bank 16/2021(XI.25.) számú ajánlására figyelemmel, az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

I.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat összhangban áll a Hpt 288. §, valamint az MNB 66/2021. (XII.20) rendelete, valamint a 435/2016 (XII.16.) számú kormányrendelet, Magyar Nemzeti Bank 12/2021(XI.25.) számú ajánlásának rendelkezéseivel. Általános célja, hogy Ügyfeleink panaszainak kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása és értékelésének rendje részévé váljon a Zrt. munkájának, és társaságunk az ügyfelek elégedettségének érdekében folyamatosan tökéletesítse munkáját.

I.3. Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A Zrt. törekszik az Ügyfeleinkkel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is. A panaszok kezelése során az Ügyfeleink 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 járunk el. Ennek megfelelően a panaszokat olyan szellemben kezeljük, hogy azáltal képesek legyünk megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfeleink és a Zrt. között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen. A Zrt. a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszkezelés során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során a transzparencia elvét követve járunk el annak érdekében, hogy az Ügyfeleink a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásaival összefüggésben megfelelő időben megkapják a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényüket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv érvényesülése érdekében a Zrt. a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

Ugyanakkor a panaszkezelés során a Zrt. az észszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró **tudatos fogyasztói magatartást tekint**i alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

I.4. Fogalmi meghatározások

— **Panasz:** a Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos a Zrt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Capital Hitelház Zrt-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy ilyennel fordul a Zrt-hez.

— **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Zrt. ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja, vagy a Zrt magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan panasszal él.

— **Ügyfél:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője, továbbá a Zrt. szolgáltatásait az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében igénybe vevő természetes személy.

— **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 Zrt. természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette a Zrt. általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni a polgári perrendtartásról szóló 2016 évi CXXX. törvényben foglalt követelmények szerint.

— **Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank (MNB), a Zrt. felügyeleti szerve.

II. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

II.1. Szóbeli panasz:

a) személyesen: a Zrt. székhelyén (1113 Budapest, Ábel Jenő utca 23. 1. emelet), hivatali órákban munkanapokon 10:00 és 16:00 óra között, valamint előre egyeztetett időpontban, a hét egy munkanapján 8:00 és 20:00 óra között.

b) telefonon: +3612730308 telefonszámon hivatali órákban 10:00 és 16:00 óra között, valamint hétfőnként 8:00 és 20:00 óra között. A telefonon történő panaszkezelés esetén a Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző

előhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Zrt. hangfelvételt készít, amelyre felhívja az Ügyfél figyelmét, a beszélgetés végeztével tájékoztatja az Ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

Természetesen amennyiben bármilyen hiányosságra/hibára derül fény, tájékoztatást adunk a hiba orvoslásának módjáról is.

Szóbeli panasz esetén felhívjuk az Ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

II.2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Zrt. székhelyére (1113 Budapest, Ábel Jenő utca 23. 1. emelet)

b) postai úton szintén a fenti címre,

c) elektronikus levélben folyamatosan az info@capitalhitelhez.hu email-címre

Amennyiben panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatjuk a panaszost, hogy a választ postai úton küldjük meg, ugyanakkor az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küldünk, és tájékoztatjuk az Ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

Fontosnak tarjuk kiemelni azt a tényt, hogy a panasz kivizsgálása során további információ beszerzésére lehet szükségünk, ebben az esetben kérjük, mielőbb küldje meg érdemi választát.

II.3. Meghatalmazott útján:

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott úján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítjuk az Ügyfelekkel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, ennek érdekében a Zrt. törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is. Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, a Zrt. gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.

III.1. Szóbeli panasz:

III.1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati egy példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

III.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, valamint megőrzésre kerül.

III.1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

III.1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani az őrzési időn belül a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

III.1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

III.1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

III.1.7. 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen 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
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

III.2. Írásbeli panasz:

III.2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatjuk az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöljük a vizsgálat befejezésének várható időpontját. A Zrt. az Ügyfelek panaszának kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében. A válasz a

közérthetőség követelményének akkor felel meg, ha nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, illetve alapszabály pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi, és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál. Ugyanakkor a válaszadás során egyértelműen rögzítjük a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint melléletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

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

III.2.2. A Capital Hitelház Zrt. a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

III.2.3. Az írásbeli panasz kivizsgálásáról szóló írásbeli álláspontnak tartalmaznia kell a III.1.7. pont a)-f), valamint i) pontjaiban meghatározottakat.

III.2.4. A panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

IV. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

IV.1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

V. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

V.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél:

fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ Központjához benyújtott kérelmével. Levelezési cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telefonszám: +36 80 203 776, email-cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; <https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok>

a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf.: 172., telefonszám: +36 80 203 776, email-cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; Ügyfélszolgálat címe 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

c) továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

V.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

V.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél az V.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.

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

V.5. A Capital Hitelház Zrt. panaszkezeléssel megbízott kapcsolattartója:

Kovács-Molnár Gabriella

VI. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

VI.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

VI.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

VII.1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Zrt. székhelyén és honlapján teszi elérhetővé.

VII.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva 2022.02.01. napjától hatályos