

**A PANASZÜGYINTÉZÉS RENDJÉRŐL**



## Tartalomjegyzék

<b>ÖSSZEFOGLALÓ</b> .....	<b>4</b>
<b>I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK</b> .....	<b>4</b>
I.1. AZ UTASÍTÁS CÉLJA: .....	4
I.2. PANASZ DEFINÍCIÓJA: .....	4
<b>II. ÜGYVITELI RENDELKEZÉSEK</b> .....	<b>4</b>
<b>II.1 A PANASZÜGYINTÉZÉS ÁLTALÁNOS ELVEI</b> .....	<b>5</b>
<b>II.2 A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI</b> .....	<b>5</b>
<b>III. KOCKÁZAT</b> .....	<b>9</b>
<b>IV. ELLENŐRZÉS</b> .....	<b>10</b>
<b>V. KÉPZÉS</b> .....	<b>10</b>
<b>VI. ARCHIVÁLÁS</b> .....	<b>10</b>
<b>VII. ADATVÉDELMI ÉRINTETTSÉG</b> .....	<b>10</b>
<b>VIII. ÜGYFÉLÉRDEK VÉDELEM (PIC)</b> .....	<b>11</b>
<b>IX. IT ÉRINTETTSÉG</b> .....	<b>11</b>
<b>X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK</b> .....	<b>11</b>

## **Összefoglaló**

Jelen utasítás szabályozza a Magyar Cetelem Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz 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:**

- Panaszbejelentés helyszínének aktualizálása

## **I. Általános rendelkezések**

### **I.1. Az utasítás célja:**

Jelen vezérigazgatósági utasítás a Magyar Cetelem Bank Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (továbbiakban: a Bank) 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 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 szóló 46/2018. (XII. 17.) 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. jogutódljaként megválaszolendő panaszok kezelésének rendjét is.

### **I.2. Panasz definíciója:**

Panasz: az Ügyfélnek a Bank - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Bank a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató 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 Bank bármely szervének tevékenysége vagy mulasztása, illetve bármely dolgozójának magatartása ellen érkezik.

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 az Ügyfélnek a Bank – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Bank részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást (továbbiakban: panasz) 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 székhelyén (1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.) az alábbi nyitvatartási időben: munkanapokon 8:00-tól 16:30-ig, valamint fiókirodájában (1132 Budapest, Váci út 20-26.) munkanapokon 8:30-tól 17:00-ig.

b) telefonon<sup>1</sup>: 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

II.2.2. Írásbeli panasz bejelenthető:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Bank székhelyén (1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.) az alábbi nyitvatartási időben: munkanapokon 8:00-tól 16:30-ig; , valamint fiókirodájában (1132 Budapest, Váci út 20-26.) munkanapokon 8:30-tól 17:00-ig.

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

c) telefaxon (06/1-225-2225);

d) elektronikus levélben (ugyfelkerdesek@cetelem.hu)

e) honlapon ([www.cetelem.hu/kapcsolat](http://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, figyelemmel az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) 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 hitelesített másolatát első jelentkezése alkalmával az iratokhoz csatolás végett bemutatni. Az

---

<sup>1</sup> 2. számú melléklet

idegen nyelven kiállított meghatalmazás hiteles magyar fordítását csak akkor kell bemutatni, ha ezt a Bank szükségesnek tartja.

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 formanyomtatványt<sup>2</sup> 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.

**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 a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

II.2.7. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

II.2.8. 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.

II.2.9. 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.2.10. 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

---

<sup>2</sup> 1.; 3. számú melléklet

ellátott álláspontjával együtt a jogszabályi határidőn belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

II.2.11. 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.2.12. A panaszokat haladéktalanul, de - pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével - legkésőbb 30 naptári napon belül, érdemben és megfelelő alapossággal 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.2.13. és II.2.14. pontban foglalt kivételekkel - a közlést követő 30 napon belül kell az ügyfél részére megküldeni.

II.2.13. Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését 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 közlését követő 35. munkanap.

II.2.14. 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.2.15. 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 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.2.16. 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.2.17. 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 ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

II.2.18. 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.2.19. 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 az MNB-nél kezdeményezhető. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefon:+ 36 80 203 776, fax: + 36 1 489 9102 e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto: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 (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest Pf. 172; telefon: + 36 80 203 776 ; e-mail cím: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.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. 39.) megtalálhatóak a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére ([www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany](http://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 telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím 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 haladéktalanul eleget tesz.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank alávetési 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, 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5. e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu))

II.2.20. A Bank elkötelezett a minőségi termék és szolgáltatás nyújtása mellett, ezért a beérkező panaszok gyökereit 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 helyi panaszfelügyelő bizottságon belül (CX Committee) keretein belül.

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

II.2.21. A Bank a panaszkezelési szabályzatot 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.

### **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. Ellenőrzés**

Jelen folyamatba épített ellenőrzést az utasítás különböző fejezetei tartalmazzák. A folyamatra a vezetői ellenőrzést az Ügyfélszolgálat és a panaszkezelésben érintett operatív területek kötelesek elvégezni meghatározott éves terv alapján. A folyamat független ellenőrzését a Compliance folyamatosan, míg az Audit időszakosan végzi.

#### **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, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Ügyfélszolgálat évente 1-től kezdődő sorszámozással nyilvántartást vezet, melyben fel kell tüntetni:

- bejelentő nevét
- a panasz benyújtásának és 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, végrehajtásért felelős személyt,
- a panasz elintézésnek időpontját
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét, és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát.

A Bank a nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja és lehetővé teszi, hogy a Bank megvizsgálhassa, 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 az Ügyfélszolgálat elkülönítetten köteles megőrizni és nyilvántartani, az iratkezelésre vonatkozó mindenkori 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.

### **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 összeférhetlenség, 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 szabályokban foglaltak betartása.

### **IX. IT érintettség**

Érintett a Magyar Cetelem Zrt-nél rendszeresített IT rendszerek, és a Bank székhelyén, valamint a DR Site területén található saját tulajdonú eszközök, és az IT eszköz-nyilvántartó fájl szerinti alkalmazások.

### **X. Záró rendelkezések**

Jelen Vezérigazgatósági utasítás 2019. augusztus 12. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes. A hatálybalépéssel egyidejűleg a Panaszügyintézés rendjéről szóló SAV-04-2019-U05 számú Vezérigazgatósági utasítás hatályát veszti.

Budapest, 2019.08.12.

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**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

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

**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: