

SAV-04-2019-U01 számú vezérigazgatósági utasítás

A PANASZÜGYINTÉZÉS RENDJÉRŐL

Tartalomjegyzék

ÖSSZEFOGLALÓ	4
I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	4
I.1. AZ UTASÍTÁS CÉLJA:	4
I.2. PANASZ DEFINÍCIÓJA:	4
II. ÜGYVITELI RENDELKEZÉSEK.....	5
II.1 A PANASZÜGYINTÉZÉS ÁLTALÁNOS ELVEI.....	5
II.2 A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI.....	5
III. ELLENŐRZÉS.....	9
IV. ARCHIVÁLÁS.....	9
V. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	9

Összefoglaló

Jelen utasítás szabályozza a Magyar Cetelem Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz beérkezett szóbeli és írásbeli panaszok kezelésének és ügyintézésének eljárásrendjét.

Változás ez előző utasításhoz képest:

- Szóbeli és írásbeli panaszbejelentés helyének módosulása (kiegészítés)

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, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendeletének, valamint a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspenz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, 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.

I.2. Panasz definíciója:

Panasz: az Ügyfélnek a Bank - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltató a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - 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 képviseletében 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 (1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.) munkanapokon 8:30-tól 17:00-ig.

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

II.2.2. Írásbeli panasz bejelenthető:

a) személyesen vagy más által átadott írat útján a Bank székhelyén (1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.) az alábbi nyitvatartási időben: munkanapokon 8:00-tól 16:30-ig; valamint fiókirodájában (1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.) 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)

II.2.3. Az elektronikus úton előterjesztett panaszt a Banknak - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan kell fogadnia.

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

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

¹ 2. számú melléklet

² 1.; 3. számú melléklet

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 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) Ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek 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 szükség szerint orvosolja. A Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli előhangos 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. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Bank közli az Ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

II.2.9. Ha a panaszos a 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 a panaszosnak a panaszra adott válasszal együtt küldi, 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 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

II.2.12. A panaszokat haladéktalanul, de legkésőbb 30 naptári, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül, érdemben és megfelelő alapossággal kell kivizsgálni. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A 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. 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 stb.), 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.

Amennyiben a panaszban az Ügyfél a személyes adatai kezelése körében helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmet terjeszt elő és a Bank ezt nem teljesíti, akkor a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti 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@mnbb.hu, Internetes elérhetőség: <http://www.mnbb.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@mnbb.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.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomatvanyok/kerelem-nyomatvany), illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére (<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok.

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 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.

II.2.20. A Bank a panaszkezelési szabályzatot a Banknak az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, és a székhelyén kifüggeszti, és honlapján közzéteszi.

III. 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.

IV. 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 érkezésének 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 elutasítás esetén annak indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, az intézkedés teljesítésének határidejét, és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját.

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

V. Záró rendelkezések

Jelen Vezérigazgatósági utasítás 2019. január 21. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes. A hatálybalépéssel egyidejűleg a Panaszügyintézés rendjéről szóló SAV 04-2018-U01 számú Vezérigazgatósági utasítás hatályát veszti.

Budapest, 2019.01.21.



Szabó Péter
Elnök-vezérigazgató



Balázs Péter
Kereskedelmi, operációs és
transzformációs vezérigazgató-helyettes

Magyar Cetelem Zrt.
1384 Budapest
Pf.: 745

Tel.: (06-1) 458-6070

Hivakozási szám:

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Panaszfelvevő neve:

A bejelentés módja: Személyesen

A bejelentő neve:

A bejelentő állandó címe:

Ügyfél hitelügylet azonosítója:

Ügyfél neve:

Ügyfél születési dátuma:

Anyja neve:

Panasz típusa:

Panasz leírása:

Bejelentés során bemutatott iratok:

Bejelentés helye és időpontja:

ügyfél aláírása

ügyintéző aláírása

Magyar Cetelem Zrt.
1384 Budapest
Pf: 745

Tel: (06-1) 458-6070

Hivakozási szám:

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Panaszfelvevő neve:

A bejelentés módja: Telefonon

A bejelentő neve:

A bejelentő állandó címe:

Ügyfél hitelügylet azonosítója:

Ügyfél neve:

Ügyfél születési dátuma:

Anyja neve:

Panasz típusa:

Panasz leírása:

Bejelentés helye és időpontja:

Vezető aláírása

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

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

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

Ügyfél panasza és igénye

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

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes 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, KGFB):

Panasz oka:

Nem nyújtottak szolgáltatást	Díj/költség/kamat
Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	változtatásával nem ért egyet
Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	Járulékos költségekkel nem ért egyet
A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották	Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
A szolgáltatást megszüntették	Kártérítés összegével nem ért egyet
Kára keletkezett	A kártérítést visszautasították
Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel	Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
Téves tájékoztatást nyújtottak	Szerződés felmondása
Hiányosan tájékoztatták	Egyéb panasza van

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: