

**CARION FINANSZÍROZÁSI CENTRUM
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos:
2022. február 1. napjától

TARTALOMJEGYZÉK

I.	SZABÁLYOZÁSI KÖRNYEZET	2
II.	HATÁLY	2
2.1.	TÁRGYI ÉS ALANYI HATÁLY	2
2.2.	IDŐBELI HATÁLY	2
III.	ALAPELVEK	3
IV.	PANASZ	4
V.	A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	4
5.1.	SZÓBELI PANASZ	4
5.2.	ÍRÁSBELI PANASZ	4
5.3.	ELJÁRÁS MEGHATALMAZOTT ÚTJÁN	5
VI.	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	5
6.1.	SZÓBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	5
6.2.	ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	6
6.3.	A PANASZRA ADOTT VÁLASZ, JEGYZŐKÖNYV	6
VII.	A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS	7
VIII.	PANASZKEZELÉSHEZ FÚZÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG:	7
IX.	A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	8
X.	A PANASZ FELVÉTELE	8
XI.	A PANASZ RÖGZÍTÉSE	9
XII.	A PANASSZAL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS	9
XIII.	A PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE, IDEJE	10
XIV.	PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK	11
XV.	A PANASZ-ÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE	11
XVI.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	12
XVII.	MELLÉKLETEK	13

I. Szabályozási környezet

A CARION Finanszírozási Centrum Zrt. (továbbiakban: CFC Zrt.) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az ott meghatározottak szerint jár el.

Jelen szabályzat rögzíti azon elveket és gyakorlatokat, melyeket a CFC Zrt. az ügyfelek panaszai hatékony és gyors kezelése érdekében alkalmaz, továbbá a panasz-ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart. Jelen szabályzat tartalmazza a panaszkezelési nyilvántartás vezetésének szabályait is.

Kapcsolódó jogszabályok:

- a) 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról;
- b) 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
- c) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- d) 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról.

A CFC Zrt. a szabályzat kidolgozása során figyelembe vett továbbá

- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlását a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről, amely alapján
 - a) *pénzügyi szervezet*: az MNB tv. 39. §-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet;
 - b) *ügyfél*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli;
 - c) *panasz*: a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott kifogás.

II. Hatály

2.1. Tárgyi és alanyi hatály

Jelen szabályzat kiterjed a CFC Zrt. alaptevékenységét meghatározó pénzkölcsön nyújtási és pénzügyi lízing tevékenységhez kapcsolódó panaszügyek kezelésére a panaszügyintézésben közvetlenül és közvetetten résztvevő szervezeti egységek munkatársai által.

2.2. Időbeli hatály

Jelen szabályzat 2022. február 1. napjától lép hatályba. A hatályba lépéssel egyidejűleg hatályát veszti mindazon belső szabályzat és eljárási rend, amelynek tárgya jelen szabályzat tárgyával egyező.

III. Alapelvek

A CFC Zrt. az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák teljeskörűen azokat a szempontokat, amelyeket a CFC Zrt. a piaci gyakorlatban kialakít, és működésében alkalmaz ügyfelei igényeinek magasabb szintű kielégítése, valamint saját munkája hatékonyabb megszervezése érdekében.

E szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a CFC Zrt. követendő piaci gyakorlatként elismer és amelyet nem kizárólag jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, az ügyfelek megaláztatására a sikeres panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a CFC Zrt. számára, melyre tekintettel ezen panaszok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítette a tevékenységébe.

A CFC Zrt. a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, egyező eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

A CFC Zrt. törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas, segítőkész és empatikus bánásmódra az ügyféllel fennálló kapcsolat időtartama és megszűnése során, továbbá a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

A CFC Zrt. a panaszok kezelése során az ügyfél 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 CFC Zrt. a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a CFC Zrt. között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A CFC Zrt. a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében a CFC Zrt. a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A CFC Zrt. az arányosság elvének megfelelően, tevékenysége jellegét figyelembe véve önálló panaszkezelési szervezeti egységet nem működtet. A panaszok tisztességes kivizsgálása, valamint a lehetséges összeférhetlensége azonosítása és enyhítése érdekében azonban, fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót nevezett ki.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

Jelen szabályzat a CFC Zrt. székhelyén (1023 Budapest, Bécsi út 25.) kifüggesztve, illetve a honlapon (<http://www.carionhitel.hu>) tekinthető meg.

IV. Panasz

A CFC Zrt. teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a CFC Zrt. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a CFC Zrt-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A CFC Zrt. a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt, valamint saját Panaszbejelentő lapját is (1. Melléklet). A CFC Zrt. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

A CFC Zrt. az MNB által készített

- a pénzügyi panaszokra vonatkozó Pénzügyi Navigátor Füzetet¹, és
- a „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány² is

elérhetővé teszi az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a honlapján az MNB honlapjára mutató hiperhivatkozással.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a CFC Zrt-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

V. A panasz bejelentésének módjai

5.1. Szóbeli panasz

Az ügyfél szóbeli panaszt tehet

- a) személyesen vagy
- b) telefonon.

5.2. Írásbeli panasz

Az ügyfél írásbeli panaszt tehet

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton (levelezési cím megjelölésével);
- c) telefaxon (telefaxszám megjelölése) vagy
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölésével).

¹ <https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>.

² <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

A CFC Zrt. az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, és a panaszkezelés folyamatáról.

5.3. Eljárás meghatalmazott útján

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba kell foglalni.

Meghatalmazás minta, és a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről szól tájékoztatás jelen szabályzat 2. Mellékletében található.

VI. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes lényeges információ és dokumentum beszerzése és megvizsgálása, figyelembevételével történik ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is. A CFC Zrt. a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt nyújt az ügyfél részére.

A CFC Zrt-nél a panaszkezelés magyar nyelven történik.

6.1. Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a CFC Zrt. azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. 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 általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a CFC Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel.

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

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.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt (5) évig meg kell őrizni.

A CFC Zrt. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre bocsátja – kérésének

megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Szóbeli panasz esetén a CFC Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét jelen Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a CFC Zrt. a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

6.2. Írásbeli panasz kivizsgálása

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a CFC Zrt. a panasz közlését követően indokolatlan késedelem nélkül, de 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek. Ha nem adható válasz a fenti határidőn belül a CFC Zrt. a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

6.3. A panaszra adott válasz, jegyzőkönyv

A panaszfelvételi 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) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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.

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

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

Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, a CFC Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a CFC Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

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

VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés

A CFC 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) 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) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. Az adatkezelés módjáról az ügyfél a CFC Zrt. honlapján közzétett és a székhelyén kifüggesztett adatkezelési tájékoztatóból informálódhat. A panasszal kapcsolatos adatok megfelelő kezelését a CFC Zrt. belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat alkalmazásával is biztosítja.

VIII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefonos és elektronikus elérhetőség: 06-80-203-776 és ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>, levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.);
- b) **Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálat**a: az aktuális elérhetőségek (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest, telefonszám: + 36 80 203 776), <https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok>;
- c) **bíróság**.

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

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti,

amelyről a panasz elutasítása esetén a CFC Zrt. külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

IX. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató visszakereshető nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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.

A CFC Zrt. a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és a fogyasztóvédelmi ügyekben felelős kapcsolattartó

- a) éves gyakorisággal azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

X. A panasz felvétele

A panasz benyújtására az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több lehetőség áll rendelkezésre, az V. pontban meghatározottak szerint, illetve minden esetben az erre rendszeresített jelen szabályzat 1. Mellékletét képező Panaszbejelentő lap igénybevételével is megtehető.

A CFC Zrt. törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvőképesség korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (internet igénybevételével) történő benyújtását is lehetővé teszi, valamint külön kérésre a szükséges nyomtatványt is megküldi.

A CFC Zrt. a személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A CFC Zrt. – az ügyfél kifejezett kérésére – segítsége nyújt a panasztétel során a kifogások és azok indokainak az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönített, lényegre törő és felsorolásszerű rögzítésében.

XI. A panasz rögzítése

A CFC Zrt. a panaszt minden esetben külön erre a célra kialakított nyilvántartásba veszi. A CFC Zrt. ezen eljárása során különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

A CFC Zrt. segíti a panaszost panaszának megfogalmazásában és benyújtásában, melynek érdekében a panaszok benyújtására rendszeresített formanyomtatványt biztosít számukra, mely nyomtatvány elérhető a CFC Zrt. székhelyén.

A panasz elbírálása során a CFC Zrt. munkatársai elsődlegesen írásban válaszolnak a beérkezett megkeresésekre, ám szükséges esetén haladéktalanul felveszik a kapcsolatot a panaszossal és előre egyeztetett időpontban személyes tárgyalás keretében rendezik a vitás kérdéseket.

XII. A panasszal kapcsolatos ügyintézés

A panaszügyintézés rendje illeszkedik a CFC Zrt. felépítéséhez, sajátosságaihoz, megtámogatva azt, hogy az ügyfél a panasztétel során a kifogásait és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítse.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a CFC Zrt. székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A szóbeli panasz felvételét követően a CFC Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A CFC Zrt. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a CFC Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a CFC Zrt. által üzemeltetett, kizárólag a CFC Zrt. ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A CFC Zrt. a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg. Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a CFC Zrt. a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

A panaszügyekben hozott döntéseket a CFC Zrt. minden esetben indokolással látja el, melyet írásban közöl a panaszossal.

A CFC Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a CFC Zrt. szerint a panasz az előző bekezdés a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A CFC Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a CFC Zrt. válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A fentiekről a CFC Zrt. figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

A CFC Zrt. válaszát oly módon küldi meg az ügyfél 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 is.

A CFC Zrt. a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a rendelkezésre álló adatok alapján a válaszlevél kézbesítését.

A CFC Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, a CFC Zrt. a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

XIII. A panaszügyintézés helye, ideje

Szóbeli panasz esetén

Személyesen

A panaszügyintézés helye:

1023 Budapest, Bécsi út 25.

Ideje:

Munkanapokon 09:00 óra és 16:00 óra között.

Telefonon:

telefonszám:

+36 20 401 2279

hívásfogadási idő:

A hét első munkanapján: 8:00 órától 20 óráig.

A hét további munkanapjain: 9:00 órától 16:00 óráig.

Írásbeli panasz esetén

A panaszokat az alábbi címekre eljuttatva lehet benyújtani a CFC Zrt. részére:

- Levelezési cím: 1023 Budapest, Bécsi út 25.
- Fax: 06-1-336-2818
- E-mail: hitel@carion.hu

XIV. Panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A CFC Zrt. a panaszt és az arra adott választ öt (5) évig őrzi meg, amelyet a MNB kérésére bemutat.

A panaszügyi nyilvántartás alkalmas a panaszügyi statisztikák és más kimutatások készítésére is, amelyek lehetővé teszik a panaszügyintézés hatékonyságának mérését.

A CFC Zrt. a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

XV. A panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése

A CFC Zrt. Igazgatósága a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan rendszeresen ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket az alábbiak szerint.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó éves gyakorisággal beszámol az Igazgatóság részére

- a panaszkezelés során feltárt visszatérő rendszeres problémákról,
- lehetséges jogi és működési kockázatokról,
- a közreműködőkkel és a megbízása alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokról és bejelentésekről.

Az Igazgatóság a beszámoló elfogadásáról határozatot hoz.

A CFC Zrt. belső ellenőrzése a CFC Zrt. panaszügyintézési tevékenységét saját munkaterve szerint, rendszeresen ellenőrzi.

A MNB ellenőrzési tevékenysége során vizsgálja a panasz-ügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését, illetve az ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

A CFC Zrt. a megfelelő képzést biztosít az ügyintézői részére a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

XVI. Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot a CFC Zrt. Igazgatósága fogadja el, és helyezi hatályba.

Jelen szabályzatot a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó szükség szerint felülvizsgálja, annak érdekében, hogy biztosítsa a szabályzat mindenkor jogszabályoknak, a vonatkozó MNB ajánlásnak és a pénzügyi szervezet belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak való megfelelését, valamint a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történő lebonyolítását.

CARION Finanszírozási Centrum Zrt.

XVII. Mellékletek

1. Melléklet – Panaszbejelentő lap

Érkezett:

PANASZBEJELENTŐ

PANASZOS ADATAI	
Név:	
Lakcím, Székhely:	
Levelezési cím:	
Telefon:	
E-mail cím:	
Képviselő/ meghatalmazott neve:	
Értesítés módja:	

AZ ÜGYLET ADATAI (amennyiben ismert)	
Szerződéskötés dátuma:	
Szerződésszám:	
Adós/lízingbevevő neve:	
Adóstársak/ további lízingbevevők neve:	
Biztosítéknyújtó/-k/ neve:	

PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE*

* Személyesen benyújtott panasz esetén

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOS RÉSZÉRE
Kérjük figyelmesen olvassa el az alábbiakat!

A nyomtatvány által előre felkínált válaszok panaszának leírását és igényének megjelölését szolgálják. Célszerű ezek közül kiválasztania a legalkalmasabbat (akár többet is), ha pedig szükséges, panaszát és igényét részletesebben kifejtheti az erre szolgáló rovatokban.

Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot pedig őrizze meg!

A CFC Zrt.-nek küldendő panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A CFC Zrt.-nek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva Önnek írásban megküldje.

A CFC Zrt. a nyomtatvány megfelelő részének visszaküldésével fog válaszolni Önnek, amelyet a válasz-szelvény használatával igazolhat vissza.

Tájékoztatjuk, hogy elutasítás esetén panaszával a MNB felügyeleti eljárását kezdeményezheti, illetve igényének polgári peres úton is érvényt szerezhet.

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

<input type="checkbox"/> visszautasították a szolgáltatásnyújtást	<input type="checkbox"/> hiányos tájékoztatás
<input type="checkbox"/> semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak	<input type="checkbox"/> díj, költség, kamat változása
<input type="checkbox"/> nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/> járulékos költségek
<input type="checkbox"/> a szolgáltatást késedelmesen nyújtották késedelem időtartama:	<input type="checkbox"/> hiba a kamatértékesítésnél
<input type="checkbox"/> adminisztrációs hiba	<input type="checkbox"/> nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
<input type="checkbox"/> a szolgáltatást nem megfelelően nyújtották	<input type="checkbox"/> szerződésmódosítás
<input type="checkbox"/> a kiszolgálás körülményei	<input type="checkbox"/> szerződés felmondása
<input type="checkbox"/> téves tájékoztatás	<input type="checkbox"/> szolgáltatás megszüntetése
<input type="checkbox"/> kára keletkezett	<input type="checkbox"/> a kártérítést visszautasították
<input type="checkbox"/> kártérítés összegével nem ért egyet	<input type="checkbox"/> egyéb panasz van
<input type="checkbox"/> nem megfelelő kártérítést nyújtottak	

A panasz észlelésének időpontja (év/hónap/nap):	
Ha volt ilyen, a korábbi hasonló panasz időpontja	

A PANASZ LEÍRÁSA, KÖRÜLMÉNYEI, A PANASZ TÁRGYÁT KÉPEZŐ ESEMÉNY VAGY TÉNY MEGJELÖLÉSE

--

A PANASZOS IGÉNYE, -

--

EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY, ADAT, RÉSZLET, INFORMÁCIÓ

--

CSATOLT DOKUMENTUMOK FELSOROLÁSA:

- 1.)
- 2.)
- 3.)

Dátum:

Aláírás:

Előttünk mint tanúk előtt:

1. Tanú neve:
Tanú címe:
Aláírás:

2. Tanú neve:
Tanú címe:
Aláírás:

2. Melléklet – Meghatalmazás minta és a meghatalmazás tartalmi és formai követelményei

MEGHATALMAZÁS (minta)

Alulírott (Meghatalmazó neve)

Lakcím:

Születési hely és idő:

Anyja neve:

meghatalmazom (Meghatalmazott neve)

Lakcím:

Születési hely és idő:

Anyja neve:

hogy nevemben és helyettem a Carion Finanszírozási Centrum Zrt. (CFC Zrt.) előtt az alábbi ügyben* eljárjon:

.....
.....
.....

Alulírott Meghatalmazó nyilatkozom, hogy

- felmentem a CFC Zrt.-t a harmadik személyekkel szembeni titoktartási kötelezettsége alól a Meghatalmazott irányába. Ez alapján a CFC Zrt. jogosult a Meghatalmazott részére a jelen meghatalmazásban meghatározott hitel vagy kölcsönszerződéssel kapcsolatban a fent megjelölt tevékenység ellátásához kért információt a Meghatalmazott részére átadni.
- a jelen meghatalmazás adása önkéntes. Teljeskörűen tisztában vagyok az általam jelen formában adott meghatalmazás jogi természetével és az ebből eredő következményekkel

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt:, év hó nap

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazott

Magánszemély esetén: Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:

Aláírás:

**Kérjük a meghatalmazás körét pontosan megjelölni. Amennyiben ismeri, úgy kérjük adja meg az érintett hitel vagy kölcsönszerződés vagy ajánlat számát.*

Tájékoztató a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről

Tájékoztatjuk, hogy a Carion Finanszírozási Centrum Zrt. (továbbiakban: CFC Zrt.) abban az esetben tudja elfogadni az Ön által adott meghatalmazást, amennyiben az megfelel az alábbi formai és tartalmi feltételeknek:

I. FORMAI KÖVETELMÉNYEK

A meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba kell foglalni.

1. Teljes bizonyítóerejű magánokiratnak minősül a meghatalmazás, ha

- a meghatalmazó személy elejétől végéig saját kezűleg, kézzel írja és aláírja; vagy
- egészben vagy részben nem a meghatalmazó személy írta, de saját kezűleg aláírja és két tanú aláírásával igazolja, hogy a meghatalmazást a meghatalmazó előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el. További fontos követelmény, hogy a tanúk neve és lakcíme olvashatóan (gépelve vagy nyomtatott nagy betűkkel) szerepeljen a meghatalmazáson a saját kezű aláírásuk mellett; vagy
- meghatalmazó aláírását vagy kézjegyét a meghatalmazáson bíró vagy közjegyző hitelesíti; vagy
- ügyvéd az általa készített meghatalmazáson szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a meghatalmazás aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el. Fontos, hogy az ügyvédi meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó aláírásán kívül a meghatalmazott ügyvéd elfogadó nyilatkozatát és aláírását is; vagy
- a meghatalmazást a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően (cégszerűen) aláírja.

2. Közokirat: Olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző, vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

II. TARTALMI KÖVETELMÉNYEK

A meghatalmazásban szerepelnie kell

1. a meghatalmazó és a meghatalmazott OLVASHATÓ adatainak (legalább név és lakcím), illetve aláírásának, és
2. azon ügyek konkrét meghatározásának, amelyekre a meghatalmazás kiterjed, és
3. írásbeli felmentésnek a banktitok megtartása alól a banki titokkör pontos megjelölésével.
A banki titokkör pontos megjelöléséhez szükséges az ajánlatszám, szerződésszám megadása.