

CARION FINANSZÍROZÁSI CENTRUM ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kiadta és hatályba helyezte:	CARION Finanszírozási Centrum Zrt. Igazgatósága
Kiadás és hatályba lépés dátuma:	2024. október 22.
Verziószám:	v.1.6

TARTALOMJEGYZÉK

I. SZABÁLYOZÁSI KÖRNYEZET	3
II. HATÁLY.....	3
2.1. TÁRGYI ÉS ALANYI HATÁLY.....	3
2.2. IDŐBELI HATÁLY.....	3
III. ALAPELVEK.....	4
IV. PANASZ.....	5
V. A PANASZ BEJELENTÉSE.....	5
5.1. SZÓBELI PANASZ	5
5.2. ÍRÁSBELI PANASZ	5
5.3. ELJÁRÁS MEGHATALMAZOTT ÚTJÁN.....	5
5.4. A PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE, IDEJE.....	6
5.5. A PANASZ FELVÉTELE	6
5.6. PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV	7
VI. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	7
6.1. SZÓBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	7
6.2. ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	8
VII. A PANASZRA ADOTT VÁLASZ	8
7.1. A PANASZRA ADOTT VÁLASZ	8
7.2. A PANASZ ELUTASÍTÁSA	8
7.3. A VÁLASZ MEGKÜLDÉSE.....	9
VIII. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS	10
IX. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG:.....	10
X. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	11
XI. ELLENŐRZÉS	11
XII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	12
XIII. MELLÉKLETEK	13

I. Szabályozási környezet

A CARION Finanszírozási Centrum Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Cg.: 01-10-045700, székhely: 1023 Budapest, Bécsi út 25., a továbbiakban: „**Társaság**”) 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 Társaság 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) 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról;
- c) 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
- 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 Társaság 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 Társaság alaptevékenységét meghatározó pénzkölcsön nyújtási és pénzügyi lízing tevékenységhez kapcsolódó panaszügyek kezelésére a panaszügyintézésben közvetlenül és közvetetten résztvevő szervezeti egységek munkatársai által.

A visszaélések bejelentésével összefüggő szabályok tekintetében a Társaság külön szabállyal rendelkezik.

2.2. Időbeli hatály

Jelen szabályzat 2024. október 22. napjától lép hatályba. A hatályba lépéssel egyidejűleg hatályát veszti mindazon belső szabályzat és eljárási rend, amelynek tárgya jelen szabályzat tárgyával egyező.

III. Alapelvek

A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák teljes-körűen azokat a szempontokat, amelyeket a Társaság 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 Társaság 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 Társaság számára, melyre tekintettel ezen panaszok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítette a tevékenységébe.

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

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

A Társaság 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 Társaság a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A panasz ügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz, kockázataihoz, illetve az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő ügyfelek típusaihoz.

A Társaság 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.

A Társaság a panasz ügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

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

IV. Panasz

A Társaság teljes-körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: „panasz”).

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

A Társaság 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 Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

A Társaság 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 hiper hivatkozással.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

V. A panasz bejelentése

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) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölésével).

A Társaság 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 bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

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

¹ <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>

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

5.4.A panaszügyintézés helye, ideje

Szóbeli panasz esetén

A személyes panaszügyintézés helye:

1023 Budapest, Bécsi út 25.

Ideje:

Munkanapokon 08:00 óra és 16:00 óra között.

A telefonon történő panaszügyintézés:

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

Az írásbeli panaszokat az alábbi címekre eljuttatva lehet benyújtani a Társaság részére:

- Személyesen, vagy más által átadott irat útján: 1023 Budapest, Bécsi út 25.
- Levelezési cím: 1023 Budapest, Bécsi út 25.
- Fax: 06-1-336-2818
- E-mail: hitel@carionhitel.hu

5.5.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 Társaság 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 Társaság a személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A Társaság – 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, a panasz megfogalmazásában, illetve a benyújtásában.

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 Társaság székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A Társaság a panaszt minden esetben külön erre a célra kialakított nyilvántartásba veszi (IX. pont). A Társaság 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.

5.6. Panaszfelvételi 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 társaság (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.

VI. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számol 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 Társaság a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt nyújt az ügyfél részére.

A Társaság a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

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

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

A Társaságnál a panaszkezelés magyar nyelven történik.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzi.

6.1. Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

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

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli 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 Társaság 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 Társaság 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 Társaság 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 Társaság a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

6.2. Írásbeli panasz kivizsgálása

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Társaság a panasz közlését követően indokolatlan késedelem nélkül, de 30 (harminc) naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

VII. A panaszra adott válasz

7.1. A panaszra adott válasz

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

A Társaság 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 Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

7.2. A panasz elutasítása

A Társaság 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 Társaság 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 Társaság tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy a) esetben bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, b) esetben Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

A Társaság 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. Továbbá tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot,

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasa elutasítása esetén a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület – a jelen szabályzat IX. pontjában rögzített – székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának – a jelen szabályzat IX. pontjában rögzített – levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló társasági telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A fentiekről a Társaság figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

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

7.3.A válasz megküldése

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

A Társaság 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 Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A Társaság 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 Társaság a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg

A Társaság választ 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 Társaság a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a rendelkezésre álló adatok alapján a válaszlevelét kézbesítését.

VIII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés

A Társaság 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 Társaságnál 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 a Társaság az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: „GDPR/általános adatvédelmi rendelet”), és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az adatkezelés módjáról az ügyfél a Társaság honlapján közzétett és a székhelyén kifüggesztett adatkezelési tájékoztatóból informálódhat. A panasszal kapcsolatos adatok megfelelő kezelését a Társaság belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat alkalmazásával is biztosítja.

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

IX. 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@mnbb.hu, honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>, levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.);
- b) **Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálat** (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető): az aktuális elérhetőségek (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest, telefonszám: + 36 80 203 776), <https://www.mnbb.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 Társaság 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 Társaság 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.

X. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság 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 Társaság 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.

A panaszokról vezetett nyilvántartás alkalmas a panaszokkal kapcsolatos statisztikák és más kimutatások készítésére is, amelyek lehetővé teszik a panaszügyintézés hatékonyságának mérését.

XI. Ellenőrzés

A Társaság 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 közvetítőkkal összefüggő panaszokról és bejelentésekről.

Az Igazgatóság a beszámoló elfogadásáról határozatot hoz.

A Társaság belső ellenőrzése a Társaság 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 Társaság a megfelelő képzést biztosít az ügyintézői részére a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

XII. Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot a Társaság 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.

Jelen szabályzatot 1 (egy) éves gyakorisággal felül kell vizsgálni.

A Társaság jelen Panaszkezelési Szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

CARION Finanszírozási Centrum Zártkörűen Működő Részvénytársaság

XIII. Mellékletek1. 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)	
Szerződés kötés 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 CARION Finanszírozási Centrum Zrt.-nek küldendő panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A CARION Finanszírozási Centrum 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 CARION Finanszírozási Centrum 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 panasza 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:

Alíírás:

Elóttünk mint tanúk előtt:

1. Tanú neve:
Tanú címe:
Alíírás:

2. Tanú neve:
Tanú címe:
Alíírás:

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 Zártkörűen Működő Részvénytársaság (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. Teljes-körűen 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.*

Tájékoztatás a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről

Tájékoztatjuk, hogy a CARION Finanszírozási Centrum Zártkörűen Működő Részvénytársaság 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 bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

1. *Teljes bizonyító erejű 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.