

Panaszkezelési Szabályzat

a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, illetve a pénzügyi szervezetek panaszkezelésre vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet alapján a **Financial Consulting Zrt.** (Társaság) mint a Hpt. szerinti független közvetítő az alábbi panaszkezelési szabályzatot teszi közzé

A jelen szabályzat keretében a panasz:

az ügyfélnek, a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaságnak a szerződés alatti a szerződésnek a Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása

I. A panasz bejelentésének módjai a Társaság felé

1. Szóbeli panasz esetén:

a) személyesen: 2161 Csomád, Levente utca 14/A

aa) a panaszügyintézés: helye 2161 Csomád, Levente utca 14/A és a **nyitvatartási idő**

ab) ennek hiányában a székhely és a **nyitvatartási idő**

b) telefonon: 06-30/290-2984

ba) telefonszám és

bb) hívásfogadási idő: minden munkanapon 10 – 12 óráig, hétfőn 8 - 20 óráig.

2. Írásbeli panasz esetén:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton: 2161 Csomád, Levente utca 14/A

c) elektronikus levélben **kapcsolat@fcon.hu**

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

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számolhat fel. A panaszokat a Társaság az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki.

1. Szóbeli panasz

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

1.2. A telefonos beszélgetésekről, a telefonon történő panaszkezelésről hangfelvétel készül, amelyet a Társaság 5 (öt) évig megőriz. Erről a panaszt tevőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatják.

1.3. A panaszt tevő kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.4. Ha a panaszt tevő a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.5. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Társaság a panaszt tevőnek közvetlenül adja át, míg telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott

válasszal együtt a panaszt tevőnek küldi meg az általa megadott postázási címre. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon küldi meg a Társaság.

1.6. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) 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, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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 és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg a Társaság a panaszt tevőnek.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszt tevőtől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Társaság.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi 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):

Pénzügyi Békéltető Testület

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.

Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:
Magyar Nemzeti Bank (Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ)
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
Központi levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80/203-776-os zöld szám
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Web: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

c) bíróság.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót a Társaság tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrizi meg a Társaság és azt az MNB kérésére bemutatja.

A Társaság a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős külön kapcsolattartó személyt nem jelöl ki.

A Társaság kijelenti, hogy a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § (1) bekezdése értelmében azokat a panaszokat, melyet a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkoznak, saját maga kezeli.

Felhívjuk a figyelmet, hogy a törvényi rendelkezések alapján fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.

A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben szolgáltató Üzletszabályzata és a vonatkozó jogszabályok irányadóak.

2022. 01. 01.