

BG Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság

**Panaszkezelési szabályzata
a módosításokkal egységes szerkezetben**

**hatályos:
2021.02.17.**

I. Bevezető rendelkezések

A BG Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a vonatkozó hatályos jogszabályok, különös tekintettel a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet, a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet és jelen Panaszkezelési Szabályzat alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A Társaságot a jelen Panaszkezelési Szabályzat kidolgozása során elsődlegesen az a cél vezérelte, hogy a hatályos jogszabályok mellett a piaci gyakorlatban, a működés során sikerrel alkalmazható szempontok, elvek és gyakorlatok kerüljenek a szabályozásba beépítésre a munka hatékonyabb megszervezése és az ügyfelek igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság panasz ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, az térítésmentes.

Jelen szabályzatban Veszélyhelyzet alatt a Kormány által a 2020. év első felében a koronavírus járvány kapcsán, az Alaptörvény 53. cikk (2) bekezdésében meghatározott eredeti jogalkotói hatáskörében - a 2020. évi XII. törvény rendelkezéseire figyelemmel – elrendelt veszélyhelyzet értendő.

II. Részletes rendelkezések

1. A panasz

- a. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció (beleértve az ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, vagy a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását), amelyben a panaszos a Társaság eljárását, magatartását kifogásolja, mulasztását fogalmazza meg és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

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

2. A panaszos

- 2.1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatást, kiegészítő pénzügyi szolgáltatást igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
- 2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol, mely meghatalmazás alakí követelménye a teljes bizonyító erejű magánokirat vagy közokirat.

A panaszbejelentésre alkalmazni rendelt nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. gazdálkodó szervezet képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

- 2.3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület szervezete

- 3.1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézését a **Háttérműveleti és Back Office Szakterület erre kijelölt munkatársa** végzi.
- 3.2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell a felülvizsgálatot ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogultatlanságát.
- 3.3. A Társaság elsődleges válaszában az ügyfél kérelmére történő felülvizsgálatára a **Háttérműveleti és Back Office Szakterület vezetője** rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel, aki egy személyben a Társaság által a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosításáért felelős kijelölt panaszfelelős is. Amennyiben a panaszfelvételt és/vagy az elsődleges panaszügyintézését a **Háttérműveleti és Back Office Szakterület vezetője** végezte, akkor az ügyfél kérelmére történő felülvizsgálatára a Társaság ügyvezetője rendelkezik hatáskörrel, illetékességgel és jár el a felülvizsgálati eljárás során az ügyfél felé.
- 3.4. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

4. A panasz felvétele, bejelentése

- 4.1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt szóban (személyesen vagy telefonon) illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefax útján, elektronikus levélben) lehetővé teszi; **azonban Veszélyhelyzet ideje alatt a panasz benyújtása kizárólag írásban - ideértve az elektronikus utat is - vagy telefonon történhet.**

- 4.2. A panasz benyújtása személyes eljárás keretében a Társaság 1025 Budapest, Szépvölgyi út 6. szám alatti székhelyén ügyfélfogadási időben, hétfőn, szerdán és csütörtökön 8.00-tól 16.00-ig, kedden 8.00-tól 18.00-ig, pénteken 8.00-tól 14.00-ig; telefonon a 06 1 439 2138 telefonszámon hétfőn, szerdán és csütörtökön 8.00-tól 16.00-ig, kedden 8.00-tól 20.00-ig, pénteken 8.00-tól 14.00-ig; telefaxon a 06 1 439 2139 fax számon folyamatosan; postai úton a 1025 Budapest, Szépvölgyi út 6. postai címre küldve, továbbá elektronikus levélként a panasz@bg.hu, illetve az info@bg.hu e-mail címre küldve folyamatosan történhet.
- 4.3. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezt szolgálja a panasz elektronikus úton történő benyújtásának lehetővé tétele.
- 4.4. Telefonon történő panaszkezelés esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított **öt percen belüli élőhangos bejelentkezés** érdekében a Társaság úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 4.5. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti - amelyre a Társaság köteles az ügyfél figyelmét felhívni - és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen **tizenöt napon belül – Veszélyhelyzet alatt lejárt határidő esetén további 30 napon belül** - az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5. A panasz rögzítése

- 5.1. A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság a nyilvántartás során különös figyelmet köteles fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- 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/ panaszos igénye;
- i/ a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j/ meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k/ a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

- 5.2. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
- 5.3. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához a szükséghez képest megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít a panaszos számára.

- 5.4. A Társaság a panaszos számára a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben illetve Interneten keresztül is elérhetővé teszi, elérhetővé teszi továbbá a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványt is. A Társaság az ezektől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.
- 5.5. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
- 5.6. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

6. Tájékoztató

- 6.1. A panaszügyintézésről a Társaság külön tájékoztatót ad ki, amelyben feltünteti a panaszügyintézésrel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.
- 6.2. A Társaság az ügyfélforgalom részére nyitva álló helyiségében, valamint az internetes honlapján (www.bg.hu) közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatást. A tájékoztató arra is kitér, milyen esetben javasolt a panasz benyújtása.

7. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma

- 7.1. A Társaság a panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatványok tartalmi és formai elemeit az alábbiak szerint határozza meg:
 - a/ a nyomtatvány egyértelmű elnevezése (pl. panaszbejelentő, jegyzőkönyv),
 - b/ panaszfelvevő, szervezeti egység, (fiók, kirendeltség stb.) neve és jól láthatóan a Társaság megnevezése,
 - c/ beérkezés időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, Interneten), jegyzőkönyv felvétele esetén annak helye és ideje
 - d/ a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám, ügyfélcsoport), valamint a panasszal érintett szerződés száma
 - e/ a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
 - f/ a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
 - g/ a panaszos konkrét igényének megjelölése, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - h/ a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
 - i/ a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
 - j/ amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása
 - k/ a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
 - l/ a panasszal kapcsolatos döntés,

m/ az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja.

A panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatvány jelen Panaszkezelési Szabályzat 1. számú mellékletét képezi.

7.2. A Társaság a panaszügyre adott válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, az önálló válaszlevélben azonban szerepeltetni kell a panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeit, különös tekintettel a teljesítési határidőkre.

8. A panaszügy intézése

8.1. A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére.

8.2. A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel a panasz beérkezését követő 30 napon belül – **illetve a Veszélyhelyzet ideje alatt lejáró válaszadás esetén a lejáráttól számított további 30 napon belül** - teljesíti és indokolással ellátott válaszát a panaszos részére megküldi. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről az ügyfelet az indok pontos megjelölésével tájékoztatja.

8.3. A szóban felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlésétől számított 30 napon belül – **illetve a Veszélyhelyzet ideje alatt lejáró válaszadás esetén a lejáráttól számított további 30 napon belül** - megküldi az ügyfél részére, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén a szolgáltató megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a/ ügyfél neve;
- b/ a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- c/ lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- d/ panasz előterjesztésének helye, ideje és módja;
- e/ panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- f/ panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- g/ az ügyfél által bemutatott dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h/ jegyzőkönyvet felvevő személy és ügyfél aláírása (kivéve: telefonon közölt panasz esetén)
- i/ jegyzőkönyv felvétel helye és ideje
- j/ a Társaság neve, címe.

- 8.4. A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Társaság az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- 8.5. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- 8.6. A panaszügyintézés nyelve a magyar, de a Társaság lehetőség szerint azonban biztosítja panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
- 8.7. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.
- 8.8. A Társaság a beérkezett panaszokat a Társaság által meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
- 8.9. A panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat-, felelősségi köröket, valamint döntési jogköröket a jelen Panaszkezelési Szabályzat 3. pontja szabályozza.
- 8.10. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Társaságon belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz – békéltető testület, közvetítő – illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.
- 8.11. ***A 145/2020. (IV. 22.) Korm. rendeletre figyelemmel, amennyiben az ügyfelek nyilatkozattételi, okiratbenyújtási, elállási és bejelentési kötelezettségének teljesítése a Veszélyhelyzet ideje alatt a Veszélyhelyzet okán nem volt lehetséges, akkor a Veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül teljesített nyilatkozattételi, okiratbenyújtási, elállási és bejelentési kötelezettség határidőben teljesítettnek minősül.***

9. A panaszügyintézés egyéb fórumai

- 9.1. Amennyiben az ügyfél panasz elutasításra kerül, az ügyfél panasz ügyét a Társaságnak – a panaszkezelési eljárás keretében – nem sikerül az ügyfél számára megnyugtatóan rendezni, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos – ***Veszélyhelyzet ideje alatt lejáró válaszadás esetén a lejárártól számított további 30 napos*** – törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telik el, akkor:

- a fogyasztónak minősülő (magánszemély) ügyfél az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet) **Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál** ellenőrzési eljárást kezdeményezhet (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefon: +36 80 203 776, fax: +36 1 489 9102, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- (i) a Pénzügyi Békéltető Testület szabályzatában foglaltaknak megfelelő módon fordulhat a Felügyelet mellett működő **Pénzügyi Békéltető Testülethez**

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület 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@mnbb.hu;

- (ii) bírósági keresettel bírósághoz fordulhat;

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos – **Veszélyhelyzet ideje alatt lejáró válaszadás esetén a lejáráttól számított további 30 napos** – törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél, kérelmezheti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt indítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Társaságtól díjmentesen.

A Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Társaság számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Társaság úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Társaság nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetés).

- a fogyasztónak nem minősülő ügyfél az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

- (i) bírósági keresettel bírósághoz fordulhat.

10. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők, a panasz nyilvántartása

- 10.1. A panaszt és a panaszra adott választ is, a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább 5 (öt) évig megőrzi és a Felügyelet kérésére bemutatja.

10.2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját, a válaszlevél postára adásának dátumát.

10.3. A Társaság a panaszokról meghatározott időközönként:

- elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- megvizsgálja, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményez a feltárt panasz okát képező tények és események korrekciójára, és
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

10.4. A 10.3. pontban meghatározott elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

10.5. A Társaság panaszügyintézésével kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

11. Adatkezelésre vonatkozó tájékoztatás

A panaszügyintézésével kapcsolatos adatkezelés tekintetében a Társaság az Adatkezelési Tájékoztató elnevezésű tájékoztatója alapján jár el, mely a Társaság székhelyén és az alábbi weboldalon is elérhető:

http://hitel.bg.hu/downloads/Adatkezelesi_Tajekoztato.pdf

Az Adatkezelési Tájékoztató telefonbeszélgetésekre vonatkozó rendelkezései az alábbiakban is rögzítésre kerülnek:

Telefonbeszélgetések rögzítése

Az Adatkezelő a telefonközpontján keresztül történő mind a bejövő, mind a kimenő telefonbeszélgetéseket rögzíti.

Az adatkezelés célja: az ügyfelek és az Adatkezelő jogainak érvényesítése, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása, az utólagos bizonyíthatóság és a követelés esetleges behajthatatlanságát alátámasztó bizonyíték szolgáltatása, valamint a megállapodások utólagos bizonyítása, minőségbiztosítás, jogszabályi kötelezettség teljesítése.

Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása, panasz esetén a Hpt. 288. § (2) bekezdése.

A kezelt adatok köre: azonosítószám, hívószám, s hívott szám, a hívás dátuma, időpontja, a telefonbeszélgetés hangfelvétele, valamint a beszélgetés során megadott egyéb személyes adatok.

Az adatok törlésének határideje: a Hpt. 288. § (2) bekezdésének megfelelően 5 (öt) év.

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: telefonon keresztüli ügyintézés elmaradása, személyes ügyintézés szükségessége.

Adattovábbítás: nem történik.

12. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

- 12.1. A Felügyelet a Társaságot érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a Társaság és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a alapján megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére.
- 12.2. A Felügyelet ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfeleléseit a Társaságnál, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.
- 12.3. A panasz ügyintézési tevékenység felülvizsgálatára a belső ellenőrzés keretében időszakonként sor kerül a belső ellenőrzési munkaterv keretében, illetve amennyiben azt a Felügyelő Bizottság indokoltnak tartja, a vizsgálat elvégzésre utasíthatja a belső ellenőrzési szervezetet.

III. Záró rendelkezések

1. Jelen módosított Panaszkezelési Szabályzat **2021. február 17.** napján lép hatályba és ezen időponttól a panaszügyek kezelése során kerül alkalmazásra.
2. Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló hivatalos helyiségében, azaz a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Budapest, 2021. február 17.