

Tájékoztató és egyben Panaszkezelési szabályzat a money.hu közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaságra vonatkozó panaszkezelésről

Tisztelt Ügyfelünk!

Mindenekelőtt köszönjük, hogy pénzügyi döntésével kapcsolatosan igénybe vette Társaságunk szolgáltatását.

Amennyiben működésünk során minden igyekezetünk ellenére Ön Társaságunk magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatosan úgy érzi, hogy sérelem érte, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, illetve az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet alapján a szabályzatban felsorolt lehetőségeket biztosítjuk panaszának benyújtására, kérjük, válassza ezek közül az Önnek legkedvezőbbet.

Tájékoztatjuk arról, hogy a panaszával kapcsolatban Ön eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

I. A panasz bejelentésének módjai

money.hu közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság Panaszkezelési szervezeti egység

Cím: 1016 Budapest, Mészáros u. 58/A

Levelezési cím: 1016 Budapest, Mészáros u. 58/A

Ügyfelek számára nyitva álló helyiség címe: 1016 Budapest,
Mészáros u. 58/A

Email: panaszkezeles@money.hu

Honlap: www.money.hu

Telefonszám: +36 (1) 799 1932

Fax: +36 (1) 237 2069

Nyitva tartás (Ügyfelek számára nyitva álló helyiség):

Hétfő, kedd, szerda, csütörtök, péntek 8 és 16 óra között személyesen, e-mailben folyamatosan; telefonon szerdán 8 és 20 óra között.

A Társaság panasz közlésére/bejelentésére az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- a) szóban (személyesen, telefonon a fenti elérhetőségeken)
- b) írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben a fenti elérhetőségeken)

II.

Panasz közlésével kapcsolatos eljárás, a panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat Társaságunk nem számít fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, melynek során Társaságunk a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően a panaszt teljeskörűen kivizsgálja, és megválaszolja.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához Társaságunknak a panaszt tevő ügyfélnél (Önnél) rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszt tevő ügyféllel (Önnel) a kapcsolatot, és beszerzi azt.

Társaságunk

- a) a szóbeli panaszt Társaságunk az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig (ez a nap a szerda),
- c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

Szóban történő panaszközlés:

Társaságunk a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt - kivéve azt az esetet, ha a panasz azonnali kivizsgálása adott esetben nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Tájékoztatjuk, hogy telefonon közölt panasz esetén Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését, azaz 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.

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

A telefonos beszélgetésekről, a telefonon történő panaszkezelésről hangfelvétel készül, melyet Társaságunk 5 (öt) évig megőriz. Erről Önt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatjuk. Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Telefonon panaszt kizárólag abban az esetben tudunk felvenni, ha Ön hozzájárul ahhoz, hogy panaszát rögzítsük (hangfelvétel).

Ha a személyesen tett szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Önnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk Önnek a jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott, indoklással ellátott válaszával együtt megküldi - a panasz közlését követő 30 napon belül - egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben Ön a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

a) az ügyfél (Ön) neve,
b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

d) a panasszal érintett Társaság neve és címe,
e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás/panaszelem teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
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.

Írásban történő panaszközlés:

Írásban benyújtandó panasztétel igénye esetén Társaságunk segítséget nyújt Önnek az írásos panasz megfogalmazásában, mely az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében elérhető panasz adatlapon, illetve a www.money.hu honlapon megtalálható formanyomtatványon történik.

Társaságunk a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt.

Társaságunk az ettől eltérő formákban benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

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 Társaságunk ügyfélforgalom

számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaságunk a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek/Önnek. Társaságunk a panasz kivizsgálását követő 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.

Ismételten benyújtott panasz esetében, amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaságunk által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és Társaságunk a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti a fent részletezett indoklás közlése nélkül.

Társaságunk a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaságunk által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

III.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

- 1) Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől (Öntől):

- 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 Társaságunknál 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 személyes adatait Társaságunk az Adatvédelmi szabályzatában foglaltaknak megfelelően, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség (jogorvoslat)

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén - amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél - az

alábbiakhoz fordulhat: 1) az MNB törvény¹ szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál (MNB), mint felügyeleti szervnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy 2) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti vagy bírósághoz fordulhat.

Társaságunk a fentiek alapján a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony 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.

Amennyiben Társaságunk álláspontja szerint a panasz az a) és b) pontba is beletartozik, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

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

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.

¹ Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény

Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak²minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) megküldését igényelheti, melyet Társaságunk költségmentesen, haladéktalanul megküld a részére .

Társaságunk a fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén a válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Társaságunk általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló (Társaságunkhoz tartozó) telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

V. A panasz nyilvántartása

Társaságunk az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Ezen nyilvántartás tartalmazza

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

² 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.

- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

Társaságunk a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként 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.

VI. Egyéb

Ezen panaszkezelési szabályzatot Társaságunk a honlapján is közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggeszti.

Társaságunk a panaszkezeléssel kapcsolatban, illetve a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, aki az alábbi személy:

Tóth Adrienn

Elérhetősége: 1016 Budapest, Mészáros u. 58/A

Tel: +36 (1) 799 1932

E-mail:toth.adrienn@money.hu

Társaságunk - a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyének változását - az MNB-nek 15 napon belül írásban bejelenti.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó - a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában - együttműködik Társaság panaszkezelési szervezeti egységével. Ennek során biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak és a pénzügyi szervezetek belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően került kialakításra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés minőségi színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

money.hu közvetítő Kft.
Budapest, 2019. 03.01.

[Panaszkezelési szabályzatunk letöltése PDF formátumban](#)