

MiFiN Mikrofinanszírozó Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

A Magyar Nemzeti Bank 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelete (az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról)

Budapest, 2019.03.01.

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja és hatálya

A MiFiN Mikrofinanszírozó Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (továbbiakban MiFiN Zrt.) Panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a MiFiN Zrt., mint pénzügyi vállalkozás ügyfelei számára biztosítsa, hogy a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó kifogását (a továbbiakban: panasz) szóban, személyesen, telefonon vagy írásban, személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben közölhesse.

1.2. Értelmező rendelkezések

1.2.1 A panasz fogalma

Panasznak minősül minden a MiFiN Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

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

A MiFiN honlapján (www.mifin.hu) elérhetővé teszi – az írásbeli panasz benyújtásához - az MNB honlapján közzétett **formanyomtatványt**. A MiFiN az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

1.2.2 A panaszos személy

Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a MiFiN Zrt. ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a MiFiN Zrt-vel annak tevékenysége során.

A 46/2018. (XII. 17.) számú MNB rendelet alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A MiFiN szervezetén belül a panaszok kezelése a vezérigazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársai számára.

A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is – biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a MiFiN minden munkatársa köteles tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

3. A panasz bejelentésének módjai

3.1. Szóbeli panasz:

3.1.1 személyesen:

Munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között

MiFiN Zrt. székhelyén (1037 Budapest, Szépvölgyi út 135.)

3.1.2 telefonon:

Munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között

06-1/9090290 telefonszámon (MiFiN Zrt. központi telefonszáma) vagy

Munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között, hétfői napokon 8.00 és 20.00 óra között
06-1/8830809 telefonszámon (közvetlenül a MiFiN Zrt. panaszkezelő munkatársának
elérhetősége)

3.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között
- b) postai úton (1037 Bp, Szépvölgyi út 135.),
- c) telefaxon (06-1/9090289),
- d) elektronikus levélben (info@mifin.hu).

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

4. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

(2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a MiFiN Zrt.nak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

4.1. Szóbeli panasz:

4.1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A MiFiN Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, 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 MiFiN Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

4.1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt – ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt – 5 évig meg kell őrizni.

4.1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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

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

4.1.7. 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. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

4.1.7. 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) a panasszal érintett MiFiN Zrt. neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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.

4.2. Írásbeli panasz:

4.2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a MiFiN Zrt. az ügyfélnek.

4.2.2. 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 MiFiN Zrt. valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a MiFiN Zrt. a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

4.2.3. A MiFiN Zrt. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

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

4.2.4. A MiFiN Zrt. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton nem küldheti meg, amennyiben a MiFiN Zrt.

- a) a 4.2.3. pontban foglaltak teljesülését vagy

b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

4.2.5. A MiFiN 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. A MiFiN Zrt. a választ közérthetően fogalmazza meg.

4.2.6. A 4.2.5. pontban foglaltaktól eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a MiFiN Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a MiFiN Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

4.2.7. A MiFiN Zrt. válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a MiFiN Zrt. a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

4.2.8. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a 4.2.7. pontban foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

5.1. A MiFiN Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a MiFiN Zrt.-nél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

5.2. A panaszról felvett 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 MiFiN Zrt. 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.

5.3. A MiFiN Zrt. 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.

5.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

6.1. 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, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően); *a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): levelezési cím: 1525 Bp., BKKP Pf. 172., telefonszám: 06-1-489-9700 –*
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően); *b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: levelezési cím: 1534 Bp., BKKP Pf.777., telefonszám: 06-40-203-776*
- c) bíróság.

6.2. A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a MiFiN Zrt. külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

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

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

7. A panasz nyilvántartása

7.1. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a nyilvántartást kell vezetni, 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.

7.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

Budapest, 2019.03.01.