

# **Panaszkezelési szabályzat**

**A Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23.) MNB rendelete (a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról) szerint előírt kötelező szabályokkal egységes szerkezetben**

**Budapest, 2014.08.01.**

## 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 panaszát 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](http://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.

## 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 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](mailto: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.

### **4.1. Szóbeli panasz:**

4.1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A MiFiN Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a MiFiN Zrt. 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 1 évig meg kell őrizni.

4.1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

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.

4.1.6. 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 naptári napon belül kell megküldeni.

4.1.7. 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
- 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 (MiFiN Zrt.) neve és címe.

#### **4.2. Írásbeli panasz:**

4.2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

### **5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

5.1. A MiFiN Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyföltől:

- 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) 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.

5.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait 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 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): *levelezési cím: 1525 Bp., BKKP Pf. 172., telefonszám: 06-1-489-9700*
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: *levelezési cím: 1534 Bp., BKKP Pf.777., telefonszám: 06-40-203-776*
- c) bíróság.

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

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

## **7. A panasz nyilvántartása**

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

A nyilvántartás 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.

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

Budapest, 2014.08.01.