MediCredit Pénzügyi Szolgáltató ZRt.
8900 Zalaegerszeg, Kis utca 1. Tetőtér 92.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

……..

Érvényes: 2021. december 30-tól
Módosítások:

A MediCreditPénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvényytársaság (továábiakban Társaság) a hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és az MNB 48/2018. (XII.17.) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó rendelete rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja el és kezeli a hozzá beérkező panaszokat. Jelen szabályzat módosítása, kiegészítése, hatályon kívül helyezése a Társaság Igazgatóságának hatáskörébe tartozik.

I. Általános rendelkezések

1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) célja, hogy meghatározza a **MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye: 8900 Zalaegerszeg, Kis utca 1. tetőtér 92., a továbbiakban: **MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt**. vagy **Társaság**) által a panaszügyintézés során egységesen, a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül követendő elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

A Társaság a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt);
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet;
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018 (XII.17.) MNB rendelete;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- az MNB 16/2021.(XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
-

rendelkezései betartása mellett a jelen szabályzatban meghatározottak szerint végzi.

A szabályzat közzététele: A Társaság jelen Szabályzatot a székhelyén és honlapján az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

2. A Szabályzat hatálya

2.1.. Alanyi hatálya kiterjed:

A Társaság minden dolgozójára, különös tekintettel az ügyfél kiszolgálásban közvetlenül résztvevő kollégákra, valamint az ügyfelek által jelzett problémák megoldását/kezelését támogató munkatársakra.

2.1. Tárgyi hatálya kiterjed:

A Társaság ügyfelei által jelzett észrevételek és bejelentett panaszok kezelésével kapcsolatos folyamatokra, tevékenységekre, és dokumentumokra.

3. Fogalmak

Pénzügyi szervezet: az MNB tv. 39. §-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet; jelen esetben a MediCredit Zrt.

Ügyfél: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli;

Panasz: a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott kifogás pontosabban: aAz ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző, agy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét, mulasztását érintő kifogása, illetve a Társaság szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl);

Panaszos: Mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a Társaságnak nem ügyfele, de a Társaság tevékenységét valamely, a Társaság által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

Fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

4. Általános alapelvek

1. A Társaság törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.
2. A Társaság a panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
3. A Társaság a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a pénzügyi szervezet között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.
4. A Társaság a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a

jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében a Társaság a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítsa a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

5. Adatkezelés, adatvédelem

A panaszt - annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a jelen szabályzatban megjelölt határidő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A panaszkezelés során a panaszostól a panasz jellegétől és tartalmától függően különösen az alábbi adatok és dokumentumok kérhetők:

- neve
- a panasszal érintett ügy pontos azonosítása (pl. szerződésszám, bankszámlaszám, vagy ügyszám)
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- a panasz alátámasztásához szükséges, a/panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- a meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat
- amennyiben a panaszos hozzájárul, ill. kéri az elektronikus fiók címe.

A panaszt benyújtó panaszos adatait a Társaság az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Társaság adatkezelési tájékoztatója a Társaság fióktelepén elérhető.

6. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság – amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik – biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

7. Képviselet

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. A jelen Szabályzat ***mellékletét*** képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. szervezet képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

8. A panasz benyújtásának esetei

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel.

Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.

Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá, ha a Társaság tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

II. A panasz bejelentés

1. Szóbeli panasz

1.1. A panasz szóban bejelenthető

a) **személyesen**, a Társaság fióktelepén (8900 Zalaegerszeg, Kis utca 1. Tetőtér 92.) az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig, előre egyeztetett helyen és időpontban.

b) **telefonon**, a Társaság telefonszámán (tel.: + 36 20 8900-480, minden munkanapon 8 órától 16 óráig és szerdai munkanapokon 8 órától 20 óráig.

1.1.1. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

1.1.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Táraság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A

panaszos a beszélgetés kezdetén erről tájékoztatást kap, amennyiben a beszélgetést folytatja, úgy azt a Társaság a hangfelvétel készítéséhez adott hozzájárulásnak tekinti. Amennyiben a panaszos ehhez nem kíván hozzájárulni, úgy a beszélgetést meg kell szakítania és a panaszkezelésre nyitva álló többi lehetőséget kell választania.

1.1.3. A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

1.1.4. A szóban, illetve telefonon tett panaszt a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja a jelen Szabályzat ***1. mellékletét*** képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti; ehhez a panaszostól további információkat kérhet. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének, születési nevének, születési idejének és lakcímének megadása.

2. Írásbeli panasz

2.1. A panasz írásban benyújtható a jelen Szabályzat ***2. mellékletét*** képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben:

a) személyesen, a Társaság fióktelepén (8900 Zalaegerszeg, Kis utca 1. Tetőtér 92..), az ügyfelek számára nyitva álló helységben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig
b) postai ajánlott küldeményként, a Társaság székhelyére, vagy fióktelepére címezve;
c) elektronikusan, a Társaság e-mail címére (office@medi-credit.hu) elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

2.2. A panasz előterjesztésére felhasználható nyomtatvány díjmentesen átvehető a Társaság székhelyén, ügyfélfogadási időben, de megtalálható a felügyeleti szerv (MNB) és a Társaság honlapján is.

2.3. A nyomtatvány használata nem kötelező, amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembevételét a panasz megfogalmazása során.

2.4. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, egyéb elérhetősége adatainak (telefonszám, e-mail cím, stb.) megadása, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz helye és időpontja, a panaszos aláírása.

2.5. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
2.6. Az e-mailen beérkezett panaszra Társaságunk a banktitok megtartására vonatkozó kötelezettségre tekintettel, e-mailen nem küld banktitkot is tartalmazó választ. Amennyiben a panasz e-

mail-ben érkezik és a panaszos nem beazonosítható, az azonosításhoz szükséges adatokat a Társaságunk bekéri, egyben tájékoztatást ad arról, hogy a banktitokra figyelemmel a válaszlevelet postai úton küldi meg. A beazonosított panaszos részére a választ a nyilvántartásban szereplő érvényes címre küldi meg a Társaság.

III. A panaszkezeléshez szükséges egyéb adatok bekérése

1. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információt, úgy a Bejelentő részére erről szükséges tájékoztatást küldeni, egyidejűleg fel kell hívni figyelmét arra, hogy a jelen panaszügy a panasz kivizsgálásához szükséges információk hiányára tekintettel lezárásra kerül, de amennyiben a hivatkozott információkat, dokumentumokat a Társaság rendelkezésére bocsátja, úgy természetesen teljes körű választ küld a Társaság.

2. A nem azonosítható személyektől érkező panaszbejelentésekkel kapcsolatban Társaságunknak nincs intézkedési kötelezettsége. Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszosnak kizárólag általános tájékoztatás adható.

3. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Társaság munkatársa a hívás elején elvégzi a panaszos azonosítását, melynek során az elektronikus nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Adósok adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a panaszosok részére a panaszbejelentéssel kapcsolatos adatokra vonatkozó kérdéseket.

IV. A panasz elintézése

1. A panasz kivizsgálása

1.1. Általános szabályok

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz kivizsgálása során a Társaság vizsgálja, hogy a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak tekinthető-e vagy esetleg más jellegű bejelentésnek (pl. méltányossági kérelem, általános tájékoztatás kérés, stb.), illetve az Ügyfél megadott-e minden szükséges adatot a panasz kivizsgálásához. A Társaság a panaszt teljeskörűen köteles kivizsgálni és megválaszolni.

Amennyiben ugyanazon Ügyfél ugyanazon ügyben korábbival azonos tartalmú, a Társaság által már megválaszolt panaszt terjeszt elő, anélkül, hogy a panasszal érintett ügyben bármilyen új körülmény merült fel, úgy – a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett – a Társaság 30 (harminc) naptári napon belül válaszol arra vonatkozóan, hogy korábbi válaszát fenntartja-e. A Társaság a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása

esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

1.2. Szóbeli panasz

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzatban megjelölt telefonszámon közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, és a hangfelvételt az Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott időtartamig, 5 (öt) évig megőrzi, erre a telefonbeszélgetés elején a Társaság ügyintézője felhívja az Ügyfél figyelmét.

Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – Ügyfél kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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

Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - a jelen szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével - jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a jelenlévő Ügyfél – igazolva az általa előadottakkal való egyezést – aláír. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

Amennyiben a panaszról a Társaság jegyzőkönyvet készít, 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 Társaság neve és címe
e. 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;
f. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
g. az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

h. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges — telefonon közölt szóbeli panasz kivételével — a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
i. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

1.3. Írásbeli panasz

A Társaságnak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül kell megküldi az ügyfélnek. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg. A panasz közlésének időpontja alatt annak Társasághoz érkezésének napja értendő.

V. Az ügyfelek tájékoztatása

A társaság az internetes honlapján közzé teszi a Panaszkezelési szabályzatát, ahonnan a nyomtatványokkal együtt mindenki számára letölthető.

A Társaság a panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, posta) a panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt.
Szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a válaszát postai úton küldi meg.

A Társaság az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

A Társaság törekszik arra, hogy a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt nyújtson.

A Társaság gondoskodik róla – ez irányú kérés esetén – , hogy az ügyfél számára biztosítson elegendő időt és nyugodt körülményeket a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A Társaság a panaszok kivizsgálása során a – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékozttatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

A Társaság gondoskodik róla, hogy a saját panasztételi formanyomtatványa az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhető legyen.

A Társaság segíti az ügyfeleket a szükséges meghatalmazások elkészítésében.

VI. A panasz kivizsgálása

A Társaság a panasz kivizsgálása során törekszik az ügyféllel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

a Társaság törekszik rá, hogy a kivizsgálás során a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzésre és megvizsgálásra majd az érdemi válaszban kifejtésre kerüljön, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.

VII. A panasz megválaszolása

Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve igény és lehetőség esetén - a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).

A Társaság 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 Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a panaszügyben hozott érdemi döntés jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan. A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság szerint a panasz jogvita rendezésére és fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére is irányult, az ügyfelet arról is tájékoztatni kell, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a jogvita rendezése, és mely része tartozik a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése körébe.

A Társaság gondoskodik róla, hogy a válaszadás során egyértelműen rögzítse a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

A Társaság a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

VIII. A panasz nyomon követése

A Társaság az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartsa nyilván.

A Társaság vezetése törekszik rá, hogy a szükséges mértéknek megfelelő rendszeres tájékoztatást kapjon a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

A Társaság a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan kíséri figyelemmel és összegzi, továbbá visszajelzést ad az érintett munkatársaknak.

A Társaság törekszik rá, hogy aktívan monitorozza a közreműködőkkel, közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedéseket tesz az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére

IX. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek levelezési címét.

A **pénzügyi szolgáltatási jogviszonyokból eredő panaszok esetén** a panaszos (a panasz tartalmára is figyelemmel) az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti, ha

a) a panaszos fogyasztónak minősül:

1. **fogyasztóvédelmi eljárást** kezdeményezhet a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén **a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ, Ügyfélszolgálat Budai Központnál.**
   A Központ elérhetőségei:
   Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
   Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777
   telefon: +36-80-203-776,
   E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu).
   Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

2. **fogyasztói jogvitával kapcsolatos ügyekben,** így szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **a Pénzügyi Békéltető Testület előtt kezdeményezhető eljárás.**
   A PBT elérhetőségei:
   Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
honlap: https://www.mnb.hu/bekeltetes

3. **bíróság**

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató, azaz a Társaság alávetési 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. A Társaság a jelen pont szerinti alávetési nyilatkozatot nem tett.

b) ha a panaszos nem minősül fogyasztónak, akkor

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az illetékességgel rendelkező **bírósághoz benyújtott keresettel**.

Nem pénzügyi szolgáltatási kérdésekben általános fogyasztóvédelmi hatóságként a Kormányhivatalok járnak el. A Kormányhivatalok elérhetőségei az alábbi internetes portálon érhetőek el: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag.

X. Eljáró személyek

A panaszfelvétel során a Társaság alkalmazottai járnak el.

Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket. Amennyiben ez nem elégséges a fogyasztóvédelmi (panaszügyi) felelőshöz kell az ügyet továbbítani.

Amennyiben a panasz azonnali kezelése ezután nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszügyben az igazgatóság elnöke jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás az ügyvezető igazgatót érintené, az ügyben az Igazgatóság jogosult dönteni.

A Társaság fogyasztóvédelmi (panaszügyi) felelőse a Vezérigazgató

A Panaszok kezelésének szakszerű megoldása érdekében évente a panaszokat kezelő munkatársak részére a panaszügyi felelős eligazítást tart.

A panaszok kezelésének folyamatát több szinten ellenőrzi a Társaság. vezetői ellenőrzést végez a panaszügyi felelős és a vezérigazgató. Rendszeres minimum 2 évenként ellenőrzés végez a belső ellenőrzés.

XI. Nyilvántartás

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus 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) 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.

A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 5 évig megőrzi.

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 Társaság a panaszokról évente 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. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

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

Jelen Szabályzat az Igazgatóság jóváhagyása után 2021. december 31. napján lép hatályba, rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

1. melléklet

Jegyzőkönyv panasz felvételéről **Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz**

A PANASZ AZONOSÍTÓSZÁMA:	
A PANASZT KEZELŐ SZERVEZETI EGYSÉG NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE:	
MediCredit Zrt. 8900 Zalaegerszeg, Kis u. 1. tetőtér 92. ajtó	
Tel: + 36 20 8900-480	E-mail. office@medi-credit.hu

PANASZOS	
Név:	
Lakcím (székhely):	
Levelezési cím:	
Telefon:	
E-mail cím:	
Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve és címe:	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.
Panasszal érintett szerződés száma vagy az érintett ügy azonosítója:	
Képviselő neve*:	
Képviselő címe*:	
Képviselő telefonszáma*:	
** Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője/meghatalmazottja útján nyújtja be a panaszt. Ez esetben csatolni kell a jegyzőkönyvhöz a benyújtási jogosultságot igazoló okirato(ka)t (meghatalmazás vagy cégkivonat és aláírási címpéldány)*	

A PANASZOS ÁLTAL BEMUTATOTT IRATOK, A PANASZ ALÁTÁMASZTÁSÁHOZ CSATOLT DOKUMENTUMOK, EGYÉB BIZONYÍTÉKOK
-
-
-
-

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE, IDŐPONTJA	
A panasz előterjesztésének helye, időpontja (év/hó/nap):	Budapest, …….(év) …….. (hónap) …… (nap).
Esetleges korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hó/nap):	

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA (telefonon / személyesen)

A PANASZ OKA, RÉSZLETES LEÍRÁSA, A PANASZOS IGÉNYE (HATÁROZOTT KÉRELME)

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁHOZ, MEGVÁLASZOLÁSÁHOZ SZÜKSÉGES EGYÉB ADAT

Kelt: Zalaegerszeg, 2021.

Panaszos aláírása[1]	
A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával elismeri, hogy a Társaság panaszügyintézéséről szóló tájékoztatóját és panaszbejelentő nyomtatványt ma átvette.	
[1] *Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.*	

A Társaság jegyzőkönyvet készítő munkatársának	
neve	**aláírása**

A PANASZ AZONNALI KIVIZSGÁLÁSÁNAK MEGTÖRTÉNTE ESETÉN A PANASZ RENDEZÉSÉRE, MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA[2]
[2] Csak a panasz azonnali rendezése esetén töltendő a panaszt kezelő ügyintéző részéről.

Panaszos aláírása[3] :	
A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával a Társaság panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedését, a panasz teljesítéseként elismeri.	
[3] A panasz azonnali rendezése esetén.	

2. melléklet

Nyomtatvány írásbeli (postai vagy e-mail)panasz esetén

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Panaszt tevő ügyfél adatai	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
E-mail:	
Értesítés választott módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye, ideje

8900 Zalaegerszeg, Kis u. 1. tetőtér 92. ajtó munkanapon 8-16 óra között

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel keltje:

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit

indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (követelés kezelés/hitelezés)**:**

A panasz típusa:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

<u>Panasz oka:</u>A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: