

MECSEK HITEL- ÉS PÉNZÜGYI ZRT.

MECSEK
Hitel- és Pénzügyi Zrt.

7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 9. I. em. 67.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készült: 2022. október 15.

igazgatóság elnöke

MECSEK HITEL- ÉS PÉNZÜGYI ZRT.

A Társaság befogad, nyilvántartásba vesz, teljeskörűen kivizsgál és megválaszol minden, a tevékenységével, szolgáltatásaival, termékeivel kapcsolatban felmerült panaszt.

1. A panaszbejelentés módjai

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módokon nyújthatják be a Társasághoz:

1.1. Szóbeli panasz esetén:

a) személyesen a Társaság központi irodájában cím: 7622

Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 9. I. em. 67.

Ügyintézés munkanapokon: Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.00, Péntek: 8.00-13.00

b) telefonon:

telefonszám: +36-30-166-3229

hívásfogadási idő:

Hétfő: 8.00-20.00

Kedd-Csütörtök: 8.00-15.00

Péntek: 8.00-13.00

1.2. Írásbeli panasz esetén:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján (cím: 7622 Pécs, Bajcsy- Zsilinszky u. 9. I. em. 67.);

b) postai úton (cím: 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 9. I. em. 67.)

c) telefaxon (telefaxszám: +36 72/234-108);

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@mecsekhitel.hu).

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

A Társaság a panaszbejelentő nyomtatványt a honlapján (www.mecsekhitel.hu) és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében elérhetővé teszi, illetve a panaszos kérésére azt térítésmentesen megküldi a panaszos részére. Az ügyfél számára a panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező!

Az elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén az ügyfelek a panaszokat az 1. pontban felsorolt egyéb módokon nyújthatják be, tehetik meg.

2. A panaszbejelentés fogadása, kivizsgálása

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az ügyvezetés feladata, amely ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja 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 Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a Társaságnál nem állnak rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

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

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

MECSEK HITEL- ÉS PÉNZÜGYI ZRT.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. 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.

A Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A Társaság jegyzőkönyvet vesz fel abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges. 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. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

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 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

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

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Társaság illetékes munkatársa egy elektronikus válaszüzenetben értesíti az ügyfelet, hogy a panaszát nyilvántartásba vették.

Az ügyfél a panaszbejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül.

MECSEK HITEL- ÉS PÉNZÜGYI ZRT.

A Társaság által függő, kiemelt közvetítő útján gyakorolt zálogkölcönzési tevékenység keretében eljáró, függő kiemelt közvetítők – akik a Társaság javára, nevében, felelősségére és kockázatára folytatott tevékenységüket megbízási szerződés keretében végzik – által okozott kárért az Ügyféllel szemben a Társaság közvetlenül felel.

Ennek megfelelően a függő kiemelt közvetítők tevékenységével kapcsolatos panaszokat – a helyszínen azonnal orvosolható panaszok kivételével – a Társaság Panaszkezelése vizsgálja ki és válaszolja meg a jelen szabályzatban foglaltak szerint.

A jelen Panaszkezelési Tájékoztatót és a mellékletét képező dokumentumokat a függő, kiemelt közvetítő a tevékenysége helyszínéül szolgáló Zálogfiókban, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben ki kell helyezni, akként, hogy azok a helyszínen dolgozó munkatársak segítségével is, ingyenesen, folyamatosan hozzáférhető legyen.

3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Társaság haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel és beszerzi azt. Az ügyfél megkeresése történhet telefonon vagy írásban. Telefonos megkeresés esetén a már meglévő panaszbejelentő nyomtatványon jelölni kell, hogy az új információ beszerzése telefonon történt.

4. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A Társaság a panaszbejelentéseket a nyilvántartásában rögzíti. Az azonosítószámmal ellátott bejelentést, továbbá annak mellékleteit az irattárban elkülönítve tartja nyilván.

A nyilvántartás legalább a következő adatokat 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 panasz megválaszolásának időpontját (a válaszlevél postázása esetén a postára adás dátumát, az elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát).

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon

MECSEK HITEL- ÉS PÉNZÜGYI ZRT.

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. A panaszbejelentés kezelése

A Társaság a panaszbejelentések kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben, illetve a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több ügyletet érint, a Társaság a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A panaszbejelentéseket a Társaság munkatársai minden körülményt figyelembe véve tekintenek át.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

A Társaság álláspontjáról az ügyfél az általa meghatározott módon a panasz közlését követő 30 napon belül kap választ a Társaságtól, kivéve, ha az ügyfél a panaszát személyesen vagy telefonon jelenti és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadás során a Társaság elsősorban az általa korábban rögzített elérhetőségeket (lakcím, levelezési cím, telefonszám, faxszám, email cím) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében, amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésekor nem jelöli

MECSEK HITEL- ÉS PÉNZÜGYI ZRT.

meg, hogy milyen módon és milyen elérhetőségére kéri a válasz megküldését.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja az ügyfél panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet¹ a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés 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.

Ha a Társaság szerint a panasz a fenti bekezdés a) és b) pontját is érinti, 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 jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Meghallgatások: 1133 Budapest, Váci út 76.

Levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.:172.

Ügyfélszolgálati telefon: (+36 80) 203-776

06-1-489-9700

web: <http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu/>

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

¹ Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

MECSEK HITEL- ÉS PÉNZÜGYI ZRT.

b) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi

Fogyasztóvédelmi Központjánál, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: (+36 80) 203-776

Fax: +36-1-489-9102

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu

c) bírósághoz fordulhat.

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 Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet. A nyomtatványokat a Társaság az ügyfél kérésére költségmentesen, haladéktalanul megküldi. A nyomtatványok megküldése iránti kérést a Társaság 1. pontban meghatározott elérhetőségein terjesztheti elő az ügyfél.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről, válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, tájékoztatást ad arra vonatkozóan, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, 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 Társaság általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A 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.

Pécs, 2022. október 15.