

**A KAVOSZ VÁLLALKOZÁSFEJLESZTÉSI  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**Hatályos: 2019. október 15.**

1.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
1.1.	SZABÁLYZAT CÉLJA .....	3
1.2.	SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	3
1.3.	KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK.....	3
1.4.	KAPCSOLÓDÓ SZABÁLYZATOK: .....	3
1.5.	PANASZKEZELÉS ELÉRHETŐSÉGEI.....	3
1.6.	ÁLTALÁNOS ALAPELVEK.....	3
1.7.	FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK:.....	3
2.	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	4
2.1.	A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI.....	4
2.2.	A SZÓBELI PANASZ .....	4
2.3.	A PANASSZAL KAPCSOLATOS JEGYZŐKÖNYV .....	5
2.4.	AZ ÍRÁSBELI PANASZ .....	5
2.5.	AZ ÜGYFÉLTŐL BEKÉRHETŐ ADATOK/ DOKUMENTUMOK.....	5
3.	A PANASZ TÁRSASÁGON KÍVÜLI ORVOSLÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI .....	6
4.	A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA.....	6
5.	AZ ÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE .....	7
6.	MELLÉKLET .....	7

# 1. Általános rendelkezések

## 1.1. Szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a KAVOSZ Vállalkozásfejlesztési Zrt. (továbbiakban: Társaság) ügyfelei/biztosítékok nyújtók részéről felmerült panaszok/kifogások kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szabályozza.

## 1.2. Szabályzat hatálya

Tárgyi hatály: kiterjed a Társaság üzleti viszonyai, vagy más, nem konkrét szolgáltatással, hanem a szolgáltatással összefüggő tevékenységgel kapcsolatos eljárásai során felmerült panaszok/kifogások nyilvántartására, kezelésére, szükséges intézkedések meghozatalára.

Alanyi hatály: kiterjed a Társaság beérkező panaszok kezelésében érintett munkavállalóira.

## 1.3. Kapcsolódó jogszabályok

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.),
- az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelete (a továbbiakban: GDPR),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet

## 1.4. Kapcsolódó szabályzatok:

- Általános Szerződési Feltételek
- Üzletszabályzat,

## 1.5. Panaszkezelés elérhetőségei

Panaszügyintézés elérhetőségei:

Telefon: 06 1 302 0866 (munkanapokon 8-16 óra között)

Fax: 06 1 302 0847

Társaság székhelye: 1062 Budapest, Váci út 1-3. A torony. ép. 1. em. (minden munkanapon 8-16 óráig)

Társaság levelezési címe: a Társaság előzőekben megjelölt székhelycíme

Email: [info@kavoszf.hu](mailto:info@kavoszf.hu)

## 1.6. Általános alapelvek

A Társaság a panaszok kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A panaszügyintézés alapelve:

- a Társaság számára a vele szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépíti tevékenységébe,
- a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

## 1.7. Fogalmi meghatározások:

Panasz: a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos ügyfél a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos ügyfél (továbbiakban: Ügyfél): az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a Társaság szolgáltatásával kapcsolatos ajánlat címzettje vagy a Társaság szolgáltatásával kapcsolatban egyéb szerződő fél (pl.: biztosítékot nyújtó).

Panasz szempontjából Ügyfélnek tekintendő az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban sérelmezi.

## **2. A panasz kivizsgálása**

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

### **2.1. A panasz bejelentésének módjai**

Az Ügyfél panaszát szóban vagy írásban nyújthatja be a Társasághoz az 1.5 pontban megjelölt panaszkezelési elérhetőségeken, az alábbiak szerint:

Szóbeli panasz esetén:

- személyesen (székhelyen és a nyitvatartási időben))
- telefonon (megjelölt telefonszámon és hívásfogadási időben)

Írásbeli panasz esetén:

- személyesen vagy más által átadott irat útján (székhelyen)
- postai úton levélben (a Társaság levelezési helyére, amely a Társaság székhely címe)
- telefaxon (megjelölt faxszámon),
- elektronikus úton (megjelölt elektronikus levelezési címen).

A panasz meghatalmazott útján is benyújtható, amely esetben a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtónak/meghatalmazottnak teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazással kell igazolnia.

### **2.2. A szóbeli panasz**

A telefonon, illetve személyesen szóban érkező panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és a Társaság ezzel kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság személyesen közölt panasz esetén átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig megküldi az Ügyfél részére. A Társaság a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és azt a személyesen eljáró Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig az Ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával együtt a panasz közlésétől számított 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt panaszról hangfelvétel készül, amelyet a Társaság öt évig őriz meg, és minderre felhívja az Ügyfél figyelmét a panasztétel előtt. Az Ügyfél külön kérése esetén a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az Ügyfél kérésének megfelelően a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 25 napon belül, térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

### **2.3. A panasszal kapcsolatos jegyzőkönyv**

Amennyiben a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban a jelen szabályzat alapján jegyzőkönyv felvételére kerül sor, úgy annak főbb tartalmi elemei a következők:

- az Ügyfél neve,
- az Ügyfél lakcíme/székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- 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,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- a Társaság neve és címe.

### **2.4. Az írásbeli panasz**

A Társaság segítséget nyújt az Ügyfélnek a panasz benyújtásában, továbbá a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által közzétett, a panasz benyújtásra szolgáló formanyomtatványt (1. sz. melléklet) elérhetővé teszi, illetve rendelkezésre bocsátja az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, illetve honlapján. A Társaság nem az 1. számú melléklet alapján benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és kivizsgálja.

A személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén az Ügyfél részére átadásra kerül az általa benyújtott panasz adatlap másolati példánya érkezett, az átvétel igazolásával ellátott formában.

A Társaság az írásos formában érkező panasz kivizsgálásának eredményéről pontos, közérthető és egyértelmű formában, indoklással ellátva, illetve - szükség esetén - a meghozott intézkedéseket leírva, a panasz közlésétől számított 30 naptári napon belül írásban tájékoztatja az Ügyfelet. Ha a panaszügyben hozott érdemi döntés jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak vonatkozó rendelkezései is ismertetésre kerülnek.

A panasz - írásos formában, személyesen történő- bejelentésére lehetőség van a Társaság közvetítőjénél, illetve valamely közvetítői alvállalkozójánál (elérhetőségeik a honlapon megtekinthetők), amelyek az átvett panaszt kivizsgálás céljából haladéktalanul megküldik a Társaság részére.

### **2.5. Az Ügyféltől bekérhető adatok/dokumentumok:**

A panaszkezelés során a Társaság különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

### 3. A panasz Társaságon kívüli orvoslásának lehetőségei

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén

3.1. a fogyasztónak minősülő Ügyfél panaszával az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- a.) a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testülethez**, amelynek elérhetőségei a következők:

Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.  
Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levelezési cím: H-1525 Budapest Postafiók: 172.  
Ügyfélszolgálati telefonszám: 06-80-203-776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

- b.) az MNB tv. szerinti, fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központnál**, amelynek elérhetőségei a következők:

Ügyfélszolgálat címe (személyes ügyintézés esetén): 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.  
Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-80-203-776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)  
Lehetőség van a kérelem beadására Kormányablakban, illetve Ügyfélkapun keresztül is.

- c.) hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz** fordulhat.

3.2. **Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél** a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos **jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat**.

3.3. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató (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.

3.4. A Fogyasztónak minősülő Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti a Társaságtól. Amennyiben a Társaság a panaszt elutasítja, úgy ezen lehetőségről a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet.

### 4. A panaszok nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartásba vételre kerülő adatok a következők:

- a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz benyújtásának időpontja,
- panasz rendezését vagy megoldását szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy neve,
- panaszra adott válaszlevél postára adásának dátuma

A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig őrzi meg és az MNB kérésére bemutatja.

A Társaság a panaszok kivizsgálása kapcsán a panasz kivizsgálásához, a panasszal érintett ügylet beazonosításához szükséges személyes adatokat kezeli, és az információs önrendelkezési jogról és az adatkezelése során az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és rendelkezéseinek megfelelően jár el.

## **5. Az ügyintézési tevékenység ellenőrzése**

Az MNB a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói rendelkezések megsértése miatti bejelentését az MNB tv. alapján megvizsgálja és - amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt - észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére.

A Társaság a hozzá érkező MNB megkeresésekre köteles választ adni.

Az MNB ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panasz ügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelőségét az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

## **6. Melléklet**

1. számú melléklet: MNB által közzétett formanyomtatvány panasz bejelentésére