



MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Panaszkezelési Szabályzata

Budapest, 2010. 01. 01.

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	3.
1.1. A panaszos	3.
1.2. A panaszos	3.
1.3. A panaszügyintézkést ellátó szakmai terület meghatározása	4.
2. A PANASZ FELVÉTELE	4.
3. A PANASZ RÖGZÍTÉSE	5.
4. PANASZBEJELENTÉS TARTALMI ELEMEI	6.
5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE	6.
6. PANASZOK UTÓGONDOZÁSA	7.
7. A PANASZÜGYEK ELLENŐRZÉSE ÉS AZ ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK KÖRE	8.
8. JÓVÁHAGYÁS, HATÁLYBALÁPÉS	9.
<u>I. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZADATLAP NYILVÁNTARTÁS</u>	
<u>II. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZADATLAP</u>	
<u>III. SZÁMÚ MELLÉKLET: TOVÁBBI LEVELEZÉST IGÉNYLŐ PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA</u>	

1. BEVEZETÉS

A MediCredit Zrt (a továbbiakban Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. Jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság panasz ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni Társaság tevékenységébe. További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

A Társaság a panaszkezelési szabályzatot, amely tartalmazza a panaszügyintézésrel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat és a panasz elutasítása esetén igénybe vehető lehetőségeket, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

1.1. A panasz

1. Panasz a Társaság tevékenységével, 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 a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
2. A panaszoknak három szintjét lehet megkülönböztetni:
 - 1.szintű panasz: azonnal kezelhető, helyben megoldható, levelezést nem igénylő panaszok („egyszerű panaszok”).
 - 2.szintű panasz: kivizsgálást, írásbeli választ igénylő panaszok.
 3. szintű panaszok: azok a panaszok, amelyek esetlegesen anyagi kompenzációval járnak.

1.2. A panaszos

1. Panaszos lehet 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.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként

eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszhoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

1.3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézését a panasz szintjétől függően az alábbi személyek végzik (a továbbiakban lenti személyek egyöntetűen kivizsgálók);
 1. szintű probléma kezelése: hitelreferensi / pénzügyi munkatársi hatáskörben történik.
 2. szintű panaszok kezelése: a hitelreferensi / pénzügyi munkatársi ajánlást készíti, amelyet a panaszfeltevő megvizsgál és megválaszolja
 3. szintű panaszok kezelése: ügyvezetői hatáskör.
2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél az 1. szintű probléma azonnali kezelésének eredményével nem elégedett, a panaszt a továbbiakban a 2. szint szerint kell kezelni.

II. A PANASZ FELVÉTELE

1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít;
 - a.) levélben a MediCredit Zrt részére a 1022 Budapest, Bég u. 3-5. címre küldhető,
 - b.) telefax útján a 06 1 346 88 34 fax számra küldhető,
 - c.) a 346 88 33-as telefonszámon telefonon is bejelenthető,
 - d.) elektronikus úton az info@medicredit.hu e-mailcímen is
 - e.) személyesen pedig a 1022 Budapest, Bég u. 3-5. cím szóban is előadható.
2. A Társaság a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, és a Társaság székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig, a telefonon közölt szóbeli panaszt legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig, az elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.
3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

III. A PANASZ RÖGZÍTÉSE

1. A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben **Panaszadatlap nyilvántartásba – 1. számú melléklet –**. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne

szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

2. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához jelen szabályzat **2. számú melléklete** szerinti **Panaszadatlapot** biztosít. A nyomtatvány kitöltése nem kötelező, amennyiben a panaszbejelentés minden, a panasz kivizsgálásához szükséges információt és adatot tartalmaz. A továbbiakban ahol a szabályzat nyomtatványról szól, ott az annak tartalmi elemeivel rendelkező bejelentést is érteni kell. Amennyiben panaszos nem a Panaszadatlap használatával teszi a bejelentést, a Társaság belső használatra minden esetben azt kitölti, arra a bejelentés adatait és körülményeit átvezeti.
3. A Társaság elérhetővé teszi a Panaszadatlapot az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben illetve Interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
4. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a pénzügyi szervezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.
5. Telefonos bejelentés esetében a Társaságnak tájékoztatnia kell panaszost, hogy a telefonos bejelentése rögzítésre kerül. A telefonos panaszokat a Társaság rögzíti, és egy évig megőrzi oly módon, hogy a panaszos igénye esetén azt a Társaság visszahallgathatóvá köteles tenni, továbbá a felvételtől készített Panaszadatlapot az érintett panaszosnak térítésmentesen a Társaság a rendelkezésére bocsájtja. A Társaság a felvételtől készült Panaszadatlapot 3 évig köteles megőrizni.

IV. Panaszbejelentés tartalmi elemei

A panaszbejelentés ajánlott minimális tartalmi elemei:

- a. a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosítószám, számlaszám),
- b. a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
- c. a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése
- d. a panaszos konkrét igényének megjelölése,

V. A PANASZÜGY INTÉZÉSE

1. A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését 30 napon belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja

az ügyfelet az indok pontos megjelölésével. A tájékoztatás igazolható módon történhet.

2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges, így különösen az 1. szintű panasz esetén – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasznak legalább a 2. szint szerint történő további kezeléséről.
3. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

4. A Társaság a beérkezett panaszokat a Panaszadatlap nyilvántartáson túl, amennyiben az további kivizsgálást illetve egyéb teendőt igényel, a **További levelezést igénylő panaszok nyilvántartásában** vezeti.

A nyilvántartásoknak összességében megállapítható módon tartalmaznia kell

- 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 panasz megválaszolásának időpontját.

5. A panaszügyintézés felvétele és körülményeinek kivizsgálása az 1.3.1. pontban jelzett személy feladata.

1. szintű probléma kezelése: hitelreferensi / pénzügyi munkatársi hatáskörben azonnal történik.

2. szintű panaszok kezelése: a panaszt felvevő személy a panaszadatlapot maradéktalanul kitöltve, megoldási javaslattal, aláírásával ellátva két napon belül továbbítani köteles a hitelezési vezető részére, aki a hitelreferensi / pénzügyi munkatársi ajánlást figyelembe véve a panaszt alaposan, annak súlyának megfelelő körültekintéssel megvizsgálja, és a panaszt írásban megválaszolja. A levelet iktatószámmal ellátja, és ajánlott módon postázza. Amennyiben a panasz rendezése anyagi kompenzációval történik, akkor köteles a panasz kézhezvételétől számított két napon belül továbbítani a Társaság ügyvezetőjének.

3. szintű panaszok kezelése: A hitelezési vezetőtől kapott adatlap, ajánlás alapján dönt az esetleges anyagi kompenzációval járó tranzakció engedélyezéséről.

6. Amennyiben a panasz előreláthatólag határidőn belül el nem dönthető, ezt a vizsgáló jelzi az ügyvezetőnek. Az ügyvezető döntése alapján a vizsgáló igazolhatóan tájékoztatja a panaszost az elbírálás elhúzódásáról és annak várható határnapjáról.

7. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

VI. PANASZOK UTÓGONDOZÁSA

1. A panaszt és az arra adott választ a Társaság 3 évig megőrzi. A Felügyelet kérésére a panaszt és az azzal kapcsolatos dokumentációt köteles bemutatni.
2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon vezeti, hogy az alkalmas a panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. A Társaság a panaszokról minden év december 31. elkészíti az éves elemzést, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
4. A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
5. A Társaság panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

VII. A PANASZÜGYINTÉZÉS ELLENŐRZÉSE ÉS AZ ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK KÖRE

1. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a pénzügyi szervezeteket és így a Társaságot érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést a **hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. Törvény** valamint az alábbi jogszabályok alapján és az ott rögzített esetekben kivizsgálja.
2. **A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. Törvény** rendelkezési alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt – a törvényben meghatározott kivételekkel - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete jár el, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, amelyet a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény** (a továbbiakban: Psztv.) alapján a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete felügyel. Az eljárás a jogsértő kereskedelmi gyakorlat megvalósulását követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.
3. **A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény** hatálya a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti, azzal, hogy a békéltető testületekre és a békéltető testületi eljárásra vonatkozó rendelkezések kivételével-nem terjed ki Társaság tevékenységére.

4. Az 1997. évi CLV. Törvény alapján a békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Társaság közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

VIII. JÓVÁHAGYÁS, HATÁLYBA LÉPÉS

Jelen szabályzatot az **IT/2009/12.21/1.** számú IT határozat hagyta jóvá és a **V/2009/12.21/1** vezérigazgatói utasítás lépteti hatályba.

2010 évi Panaszadatlap nyilvántartás

I. melléklet

iktatószám	ügyfél neve szerződés száma	a panasz rövid leírása a panaszos konkrét igényének megjelölésével	érkezés dátuma	MediCredit hatáskör?		válasz dátuma	válasz iktatószáma
				igen	nem (kié?)		
1/2010/MCP							
		a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása	elutasítás	elutasítás oka			
2/2010/MCP							
		a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása	elutasítás	elutasítás oka			
3/2010/MCP							
		a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása	elutasítás	elutasítás oka			

Panasz érkezésének dátuma:	
Panasz iktatószáma:	
Panaszt felvevő neve:	

Panasz érkezésének módja:

 levélben
 telefonon
 személyesen

Ügyfél hogyan kéri a panasz megválaszolását?

 levélben
 telefonon
 személyesen

Ügyfél neve:	
Anyja neve:	
Születési hely, dátum:	
Személyi igazolvány száma:	
Elérhetősége:	
Ügyfél azonosító:	
Ügyletszám:	

Panasz leírása:

--

Panasz a panaszfelvevő által azonnal megoldható?

 Igen
 Nem
Panasz megoldása / javaslattétel a panasz megoldására:

--

Panasz megoldására illetékes személy:

--	--

Továbbítás illetékes személy felé (időpont):

--	--

 Panaszfelvevő aláírása
Illetékes személy kézhezvétele (időpont):

--	--

Panasz megoldása:

--

A megoldás jár anyagi rendezéssel?

 Igen
 Nem

Jóváírandó összeg:

--	--

Engedélyező személy aláírása:

--	--

Jóváírás engedélyezésének időpontja:

--	--

Jóváírandó számlaszám:

--	--

Jóváírás dátuma:

--	--

Válaszlevél kelte:

--	--

Válasz iktatószáma:

--	--

ellenőr :

illetékes:

