

ArteusCredit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzata

módosításokkal egységes szerkezetben

hatályos: 2021. november 24.

Az **ArteusCredit Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (továbbiakban: Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.), az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete 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 (GDPR), a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnbtv.), a Magyar Nemzeti Bank 46/2018. (XII.17.) rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (MNB rendelet), a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról (MNB ajánlás), 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 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 rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat. A Szabályzat módosítása, kiegészítése, hatályon kívül helyezése a Társaság Igazgatóságának hatáskörébe tartozik.

1. Adatok

1.1.1. A Társaság adatai

Név: **ArteusCredit Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 59.
Cégjegyzékszám: 01-10-047604
Telefonszám: +36 1 814 2179
Honlap címe: www.arteuscredit.com
E-mail: info@arteuscredit.com

1.1.2. Tevékenységi engedély

- a) száma: H-EN-I-1627/2012.
- b) kelte: 2012.11.16.

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. A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság ügyfeleire is. Az ügyfél fogalma a Társaság Üzletszabályzatában meghatározott fogalmat jelenti.

Tárgyi hatálya kiterjed:

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

1. A panasz fogalma

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

1.2. Nem minősül panasznak az ügyfél által

a) általános tájékoztatás, illetve vélemény kérése, vagy

b) részletfizetés engedélyezésének vagy

c) adat-, illetve információkérés

amennyiben az ilyen megkeresésben a Társaság vagy Közvetítő tevékenységével (független közvetítő és az általa az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy), magatartásával, teljesítésével vagy mulasztásával kapcsolatos

2. A panaszok csoportosítása

A Társaság az MNB ajánlásainak eleget téve a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos és naprakész információt nyújt annak érdekében, hogy a panasz tisztázásra kerüljön. A Társaság gondoskodik arról, hogy a panaszban foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön, továbbá folyamatosan biztosítja, hogy az Ügyfél a panaszát szóban (személyesen, illetve telefonon), írásban (személyesen, postai úton, meghatalmazott útján, elektronikusan, telefaxon) közölhesse a lentiek szerint.

2.1. A panasz bejelentésének módjai:

2.1.1. Szóbeli panasz:

- **személyesen:** a panaszügyintézés helye a Társaság székhelye (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.), Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig telefonon: 0 6 1 814-2179 telefonszámon, ahol a telefonos ügyfélfogadási idő megegyezik a fent jelölt nyitvatartási idővel, azzal, hogy valamennyi hét csütörtöki napján a hívásfogadási idő 8:00-20:00 közötti időtartam. Amennyiben a Társaság ügyfélfogadási rendje változik, úgy azt a Társaság honlapján (<http://www.arteuscredit.com>) közlésezi.
- A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.2. Írásbeli panasz:

- személyesen vagy meghatalmazott (utóbbi esetben közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás szükséges) útján a szóbeli panasz benyújtására nyitva álló helyiségben a fenti ügyélfogadási időben
- postai úton a Társaság részére címezve, a Társaság székhelyére (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.)
- elektronikus levélben az info@arteuscredit.com e-mail címre, amely az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja
- telefaxon, az alábbi faxszámon: +36 1 814 2130

Az Ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja a Magyar Nemzeti Bank által üzemeltetett honlapon közzétett formanyomtatványon keresztül, az alábbi webcímen: <https://www.mnb.hu/>

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Ebben az esetben a bejelentésre szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is. Fentiek alapján, a panaszos fogalmán a panaszbejelentőt is érteni kell.

3. A panasz kezelése

- 3.1. A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, az térítésmentes.
- 3.2. A Társaság a panaszt teljeskörűen kivizsgálja és fogyasztóbarát módon mérlegeli.
- 3.3. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszt tesz – ideértve a személyesen, illetve telefonon tett panaszt – a Társaság azt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonhívás sikeres megtörténtének időpontjától számított 5 percen belül vizsgálja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
- 3.4. A telefonon közölt szóbeli panaszról készült hangfelvételt a Társaság 5 évig köteles megőrizni, melyről a Társaság köteles az Ügyfelet tájékoztatni. Az ügyfél kérésére a Társaság köteles biztosítani a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. Mindezeket a Társaság az általa meghatározandó módon, időpontban, és helyen hajtja végre. Amennyiben az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfél részére át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfél részére meg kell küldeni, mely esetben a panaszra adott, indoklással ellátott válaszát a közlést követő 30 naptári napon belül meg kell küldeni.
- 3.5. Amennyiben a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat kell 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 szolgáltató neve és címe,

- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.6. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezetett eredményre, az Ügyféllel közölni kell a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4. Írásbeli panasz:

- 4.1.1. Írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott választ a panasz közlését követő 30 naptári napon belül meg kell küldeni az ügyfélnek.
- 4.1.2. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Ügyféltől további adat bekérése szükséges, úgy a Társaság a válaszadási határidőre tekintettel a legrövidebb időn belül köteles felvenni a kapcsolatot az Ügyféllel a megfelelő adatok, okiratok beszerzése érdekében. Amennyiben az Ügyfél érdekkörében felmerült okból a pótlólagos adatbekérésnek nem, vagy nem határidőben tesz eleget, úgy a Társaság a válaszadási határidőn belül az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján a választ, egyben utalva a folyamatban levő adatbekérésre is.
- 4.1.3. A panaszra, indoklással ellátott választ a fentiekben meghatározott esetben a panasz közlését követő 30 napon belül kell az Ügyfél részére megküldeni. A válaszadási határidő a panasz közlésétől számított 5 munkanap, amennyiben az Ügyfél által előterjesztett panasz a Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatosan kerül előterjesztésre.
- 4.1.4. A panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos és közérthető indoklással köteles ellátni a Társaság, mely indoklásnak tartalmaznia kell a szerződési feltételt, illetve szabályzat, jogszabályhely pontos szövegét.
- 4.1.5. A választ az Ügyfél részére, oly módon kell megküldeni, hogy az alkalmas legyen annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldték, továbbá amely kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

5. Tájékoztatási kötelezettség a panaszkezeléshez

Panasz elutasítása esetén, vagy ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el, illetve amennyiben az Ügyfél azzal nem ért egyet, úgy az Ügyfél az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

5.1. Magyar Nemzeti Bank - MNB

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél a panaszát a jelen Szabályzatban meghatározott módon bejelentette, azonban panaszára a kivizsgálásra előírt jogszabályi határidőn belül nem kapott választ, vagy a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a Társaság válaszából a fogyasztó az Mnbtv. fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértését vélelmezi, úgy az Ügyfél a MNB

Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

Az MNB elérhetőségei: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.
Telefon: 0680203776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

5.2. Pénzügyi Békéltető Testület - PBT

Fogyasztónak minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a PBT eljárását kezdeményezheti.

PBT elérhetősége:

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.
Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

5.3. Bíróság

Az Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezéseinek megfelelően, keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

- 5.4. A fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell arról, hogy a panasz és a panaszkezelés
- a) a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
 - b) Mnbttv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.
- 5.5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelensége esetén a Társaság köteles tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy kérheti a PBT, illetve az MNB Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését.
- 5.6. A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása, vagy törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat, mely lehetőségéről az Ügyfelet tájékoztatni kell.
- 5.7. A fenti tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon kell megtenni, erre alkalmas módnak minősül az, amennyiben ezen információk a tájékoztatásban félkövér betűszedésben szerepelnek.

6. Panasznyilvántartás

- 6.1. A panaszokról, valamint azok rendezését szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.
- 6.2. A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:
- a) Panasz leírása, panasz tárgyát képező esemény
 - b) Panasz benyújtásának időpontját
 - c) Panasz rendezésére szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokát
 - d) Fenti intézkedés teljesítésének határidejét, a panasz kivizsgálásért felelős személy megnevezését,
 - e) A panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát.
- 6.3. A panaszt és a panaszválaszt 5 évig meg kell őrizni, és az MNB kérésére be kell mutatni.
- 6.4. A Társaság a panaszkezelési nyilvántartást úgy alakítja ki, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartására való igazolás egyértelműen megállapítható legyen. A Társaság a panaszkezelésről vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat követi és azokat témája, gyakorisága és oka szerint csoportosítja.

7. Egyéb rendelkezések

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélről:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Infotv., a GDPR, valamint a Társaság Adatvédelmi Szabályzata rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A Társaság panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól látható módon, valamint a Társaság honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület felé nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

Jelen Szabályzat alkalmazásában a fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

ArteusCredit Zártkörűen Működő Részvénytársaság