

**Federal Credit Union Zrt.**

**Panaszkezelési szabályzata**



**Hatályos: 2017.01.20.**

## I. Bevezető rendelkezések

A Federal Credit Union Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a vonatkozó hatályos jogszabályok, különös tekintettel a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és jelen Panaszkezelési Szabályzat alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A Társaságot a jelen Panaszkezelési Szabályzat kidolgozása során elsődlegesen az a cél vezérelte, hogy a hatályos jogszabályok mellett a piaci gyakorlatban, a működés során sikerrel alkalmazható szempontok, elvek és gyakorlatok kerüljenek a szabályozásba beépítésre a munka hatékonyabb megszervezése és az ügyfelek igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság panasz ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismernek, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követnek.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

## II. Részletes rendelkezések

### 1. A panasz

- a. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
- b. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

### 2. A panaszos

- 2.1. Panaszos lehet természetes személy vagy jogi személy illetve más szervezet, aki a Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatást igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

- 2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol, mely meghatalmazás minimális alaki követelménye a teljes bizonyító erejű magánokirati minősége.

A panaszbejelentésre alkalmazni rendelt nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) szerinti gazdálkodó szervezet képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

- 2.3. 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.

### **3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület szervezete**

- 3.1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézését az Ügyvezető által erre a célra kijelölt munkatárs végzi.
- 3.2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
- 3.3. A Társaság elsődleges válaszában az ügyfél kérelmére történő felülvizsgálatára az Ügyvezető rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel, aki egy személyben a Társaság által a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosításáért felelős kijelölt panaszfelelős is.
- 3.4. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

### **4. A panasz bejelentésének módja**

- 4.1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt szóban (személyesen vagy telefonon) illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefax útján, elektronikus levélben) lehetővé teszi.

A panasz benyújtása *személyes eljárás keretében* a Társaság 9022 Győr, Czuczor Gergely utca 13. szám alatti telephelyén minden munkanap 8.00-tól 16.30-ig, *telefonon* a 06 20 264 4882 telefonszámon, minden munkanapon 8.00-tól 16.30-ig és minden hétfőn munkanapon 08.00-tól 20.00-ig, *telefaxon* a 06 20 264 4882 fax számon minden munkanapon 8.00-tól 18.00-ig, *postai úton* a 9022 Győr, Czuczor Gergely utca 13. postai címre, *elektronikus levélként* a [info@federalcreditunion.hu](mailto:info@federalcreditunion.hu) e-mail címre történhet.

- 4.2. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezt szolgálja a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtásának és folyamatos fogadásának lehetővé tétele.
- 4.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a Társaság úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
- 4.4. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti - amelyre a Társaság köteles az ügyfél figyelmét felhívni - és a hangfelvételt öt (5) évig megőrizni. Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet 15 napon belül.

## 5. A panasz rögzítése

- 5.1. A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság a nyilvántartás során különös figyelmet köteles 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 panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a/ neve;
- c/ lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d/ telefonszáma;
- e/ értesítés módja;
- f/ panasszal érintett szolgáltatás;
- g/ panasz leírása, oka;
- h/ panaszos igénye;
- i/ a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j/ meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k/ a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

- 5.2. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

- 5.3. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához a szükséghez képest megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít a panaszos számára.
- 5.4. A Társaság a panaszos számára a panaszügyi nyomtatványt és a jelen panaszkezelési szabályzatát a székhelyén illetve Interneten a [www.federalcreditunion.hu](http://www.federalcreditunion.hu) honlapján keresztül is elérhetővé teszi, továbbá a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványt is elérhetővé teszi. A Társaság az ezektől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.
- 5.5. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
- 5.6. 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 Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

## 6. Tájékoztató

- 6.1. A panaszügyintézésről a Társaság külön tájékoztatót ad ki, amelyben feltünteti a panaszügyintézésrel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.
- 6.2. A Társaság az ügyfélforgalom részére nyitva álló helyiségében, valamint az internetes honlapján ([www.federalcreditunion.hu](http://www.federalcreditunion.hu)) közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatót. A tájékoztató arra is kitér, milyen esetben javasolt a panasz benyújtása.

## 7. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma

- 7.1. A Társaság a panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatványok tartalmi és formai elemeit az alábbiak szerint határozza meg:
  - a/ a nyomtatvány egyértelmű elnevezése (pl. panaszbejelentő, nyomtatvány jegyzőkönyv),
  - b/ panaszfelvevő, neve és jól láthatóan a Társaság megnevezése,
  - c/ beérkezés időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, Interneten), jegyzőkönyv felvétele esetén annak helye és ideje
  - d/ a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám, ügyfélcsoport), valamint a panasszal érintett szerződés száma

- e/ a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
- f/ a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
- g/ a panaszos konkrét igényének megjelölése, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- h/ a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, i/ a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
- j/ amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,
- k/ a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása, l/ a panasszal kapcsolatos döntés,
- m/ az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja.

A panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatvány jelen Panaszkezelési Szabályzat 1. számú mellékletét képezi.

- 7.2. A Társaság a panaszügyre adott válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, az önálló válaszlevélben azonban szerepeltetni kell a panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatvány válaszcsoportjának tartalmi elemeit, különös tekintettel a teljesítési határidőkre.

## 8. A panaszügy intézése

- 8.1. A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel a panasz beérkezését követő 30 napon belül teljesíti és indokolással ellátott válaszát a panaszos részére megküldi. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről az ügyfelet az indok pontos megjelölésével tájékoztatja.
- 8.2. A szóban felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság 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 a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával egyidejűleg, a panasz közzétételétől számított 30 napon belül megküldi az ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során úgy köteles eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

- 8.3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- 8.4. A panaszügyintézés nyelve a magyar.



- 8.5. A panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak széleskörű alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.
- 8.6. A Társaság a beérkezett panaszokat a Társaság által meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
- 8.7. A panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat-, felelősségi köröket, valamint döntési jogköröket a jelen Panaszkezelési Szabályzat 3. pontja szabályozza.
- 8.8. 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 közlésével egyidejűleg a Társaság figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Társaságon belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz – békéltető testület, közvetítő – illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével, békéltető testület esetén – erre irányuló külön kérésre - a békéltető testület által készített és a Társaság rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatvány megküldésével.

## **9. A panaszügyintézés egyéb fórumai**

- 9.1. Amennyiben az ügyfél panasz ügyét a Társaságnak – a panaszkezelési eljárás keretében – nem sikerül az ügyfél számára megnyugtatóan rendezni, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telik el, vagy a panasz elutasításra kerül akkor:

a fogyasztónak minősülő (magánszemély) ügyfél az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál (Felügyelet) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet (levelezési címe: 1534

Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) vagy

a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- (i) a Pénzügyi Békéltető Testület szabályzatában foglaltaknak megfelelő módon fordulhat a Felügyelet mellett működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-489-9700, e-mail: [pbt@mnf.hu](mailto:pbt@mnf.hu), honlap: <http://felugyelet.mnf.hu/pbt>);
- (ii) bírósági keresettel bírósághoz fordulhat;

A Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Társaság számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Társaság úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezésként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Társaság nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetés).

a fogyasztónak nem minősülő ügyfél az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

- (i) bírósági keresettel bírósághoz fordulhat.

## **10. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők, a panasz nyilvántartása**

10.1. A panaszt és az arra adott választ is öt (5) évig megőrzi és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

10.2. 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 nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját.

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



## 11. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

- 11.1. A Felügyelet a Társaságot érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a Társaság és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a alapján megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére.
- 11.2. A Felügyelet ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését a Társaságnál, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

### III. Zárórendelkezők

1. Jelen módosított Panaszkezelési Szabályzat 2015. július 7. napján lép hatályba és ezen időponttól a panaszügyek kezelése során kerül alkalmazásra.
2. Jelen Panaszkezelési Szabályzat bármilyen módosításához a Társaság legfőbb szervének jóváhagyására van szükség.
3. Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Társaság székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Győr, 2017. január 20.