

# **PÉNZÜGYI PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

## Tartalom

|                                                                                          |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>I. Preambulum</b>                                                                     | 3 |
| <b>II. Fogalmak</b>                                                                      | 3 |
| 1. A panasz                                                                              | 3 |
| 1. A panaszos                                                                            | 3 |
| <b>III. A panasz bejelentésének módjai:</b>                                              | 3 |
| 1. Szóbeli panasz:                                                                       | 3 |
| 2. Írásbeli panasz:                                                                      | 4 |
| <b>IV. A panasz kivizsgálása</b>                                                         | 4 |
| 1. Szóbeli panasz                                                                        | 4 |
| 2. Írásbeli panasz és elektronikus úton érkezett panasz:                                 | 5 |
| 3. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől: | 6 |
| <b>V. A panaszkezelés során alkalmazott alapelvek</b>                                    | 6 |
| <b>VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség</b>                           | 7 |
| <b>VII. A panasz nyilvántartása</b>                                                      | 8 |
| <b>VIII. A szabályzat hatályba lépése</b>                                                | 8 |

## I. Preambulum

Jelen szabályozás tartalmazza a Postaautó Duna Zrt. (továbbiakban: Közvetítő vagy Társaság) pénzügyi szolgáltatás közvetítésével összefüggő tevékenységével kapcsolatos panaszos ügyek kivizsgálásának és orvoslásának alapelveit.

A Közvetítő mint többes ügynök (független közvetítő) az ügyfélnek a Közvetítő – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – pénzügyi szolgáltatás közvetítésre vonatkozó tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása (a továbbiakban: panasz) teljes körű, gyors, hatékony, átlátható kivizsgálása és megválaszolása érdekében – a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek (a továbbiakban: Hpt.), a 66./2021. (XII.20.) MNB rendeletnek és az egyéb vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

## II. Fogalmak

### 1. A panasz

A panasz a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységgel kapcsolatos, nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, igény. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás-, véleménykézés.

### 1. A panaszos

Természetes személy, gazdasági Társaság vagy más szervezet ügyfél, aki/amely a Közvetítő szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve ezek bármelyikének képviselője.

A panaszos általában a Közvetítő ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem konkrét pénzügyi szolgáltatás közvetítésével, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni oly módon, hogy a meghatalmazás eleget tegyen a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek. A meghatalmazásnak pontosan tartalmaznia kell a képviseleti jogosultság terjedelmét, így különösen a tartalmát és esetleges időbeli korlátait.

Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve más szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki 18. életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

A Társaság meghatalmazás minta formanyomtatványa elérhető papíralapon a Társaság székhelyén a 4030 Debrecen, Monostorpályi út 35/A.sz. alatt.

Panaszjegyzőkönyv 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.).

## III. A panasz bejelentésének módjai:

### 1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

Panaszügyintézés helye: [Debrecen, Monostorpályi út 35/a, 4030](#)

Nyitva tartás: **Hétfőtől-Péntekig 8-16 óráig**

b) telefonon:

Telefonszám: **(+36 52) 527 120**

Hívásfogadási idő: **Hétfőtől-Péntekig 8-16 óráig**

## **2. Írásbeli panasz:**

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyén;

b) postai úton, levelezési cím: **Postaautó Duna zrt. 4002 Debrecen PF: 450**

c) elektronikus levélben: **titkarsag@postaauto.com**

Az írásban történő panaszbejelentés megkönnyítése érdekében a Társaság Panasz minta nyomtatványt helyezett el papíralapon a Társaság székhelyén [Debrecen, Monostorpályi út 35/a, 4030](#) sz. alatt.

A Társaság egyúttal felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi oldalán (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) a panasztétellel, panaszkezeléssel kapcsolatban további információk, tájékoztatók, panaszkezelési formanyomtatványok is elérhetőek.

A panaszbeadványban a panasz megfogalmazása során az ügyfél lehetőség szerint panaszának okát, indokait körülírva, tömören fogalmazza meg, több panasz esetén az egyes panaszelemeket elkülönítetten, felsorolásszerűen írja le vagy mondja el a Társaságunk részére.

A Társaság a formanyomtatványokon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

## **IV. A panasz kivizsgálása**

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

A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszok hatékony elintézése érdekében a Társaság a panasz elintézéséhez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. Az Ügyfelek személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Társaság az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

### **1. Szóbeli panasz**

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panasz felvételét követően tájékoztatni kell az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő személy vagy szervezeti egység elérhetőségéről, és a panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor fel kell hívni az ügyfél figyelmét -amennyiben készül hangfelvétel-, hogy panaszáról hangfelvétel készül, és a hangfelvételt – ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - Társaság 5 évig megőrzi, továbbá fel kell hívni az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat, továbbá tájékoztatni kell az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról is.

Amennyiben készül hangfelvétel, az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – huszonöt napon belül - rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint a telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. 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. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám; gépjármű esetében rendszám
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével -, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve, címe.

## **2. Írásbeli panasz és elektronikus úton érkezett panasz:**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Elektronikus úton érkezett panasz beérkezéséről a Társaság visszaigazolást küld, és írásban tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, továbbá a panaszkezelés folyamatáról. Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, úgy a Társaság a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A panaszok kivizsgálása során a Társaság – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról. Amennyiben tehát az ügyfél a panasz vizsgálatának időtartama alatt telefonon kíván kapcsolatba lépni a Társaság munkatársaival, úgy a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó személyének elérhetőségei az alábbiak:

tel: a +36 52 527 120 telefonszámon, vagy postai úton írjon levelet a 4002 [Debrecen, PF: 450](#) sz. alatti Társaság levelezési címére, vagy írjon levelet elektronikus úton az [titkarsag@postaauto.com](mailto:titkarsag@postaauto.com) e-mail címre.

### **3. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat 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) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelet (továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **V. A panaszkezelés során alkalmazott alapelvek**

- A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban, a panasz kivizsgálásában nem vehet részt az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- A panaszost segíteni kell a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt kell biztosítani.
- A panaszosokat minden esetben azonosítani szükséges. A panaszostól az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat, nem szolgálhatnak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt.
- Az ügyfélpanaszok kezelői minden ügyet a lehető legrövidebb idő alatt orvosolni kötelesek, elsődlegesen azonnal, egyszerűbb utánajárást igénylő esetekben két munkanapon belül.
- Amennyiben a panasz kivizsgálásához nem áll rendelkezésre minden szükséges információ, akkor haladéktalanul információpótlást kell kérni a panaszostól. A választ a panaszos minden általa megadott elérhetőségén meg kell kísérelni beszerezni. Amennyiben az eredeti panasz beérkezésétől számított 30. napig nem érkezik válasz, úgy a panaszt a rendelkezésre álló információk alapján kell kivizsgálni és ennek eredményéről írásban értesíteni kell a panaszost
- nem lehetséges, úgy erről írásban értesíteni kell a panaszost.
- Amennyiben szükségesnek látszik (különösen a közvetített pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó kifogás esetén), a Társasághoz beérkező panaszt haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül írásban vagy e-mail útján továbbítani kell az érintett finanszírozó ügyfélszolgálatára részére.

- A panaszra adott válasznak pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indoklással ellátottnak kell lennie.
- A panasz kivizsgálását követően a Társaság a válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- A Társaság válaszát oly módon köteles megküldeni az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- A Társaság köteles a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon közzé tenni.
- A Társaság köteles a panaszkezelés során egyszerű nyelvezetet használni.

## VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak\* minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított elérhetőségei: (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu); MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége MNB ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., a Kormányablakoknál vagy elektronikusan: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető testület H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06 80-203-776 és Fax: 06-1-489-9700, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), Internetes elérhetősége: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu), PBT székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. PBT fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége PBT ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., a Kormányablakoknál vagy elektronikusan:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>;

c) bíróság.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha 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 kétfélmillió forintot.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. 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 a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

## VII. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

- 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

\* fogyasztó: az önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

## VIII. A szabályzat hatályba lépése

A szabályzat 2024.12.01 napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

**Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.**

Melléklet:

- B611 V1 Jegyzőkönyv Pénzügyi szolgáltatásban érintett ügyfél panaszáról
- B612 V1 Meghatalmazás minta

Budapest, 2024.12.01



Postautó Duna Zrt..

Képv.: Vajta Zoltán vezérigazgató

