



CO-OP HITEL Zrt.

5100 Jászberény  
Szabadság tér 3.

## **Panaszkezelési szabályzat**

(a módosításokkal egységes szerkezetben)

Hatályos: 2019. március 1. napjától



## I. A szabályzat alapelve, célja

A CO-OP HITEL Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.; cégjegyzékszám: Cg. 16-10-001774) - a továbbiakban: „Társaság” - panaszkezelésének alapelve, hogy a felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak szolgáltatási színvonalunk emeléséhez, ezért azok – jogszabályi rendelkezéseknek is megfelelő – kezelése, kivizsgálása, elemzése és értékelése ügyfeleink igényeinek magasabb szintű kielégítéséhez, valamint hatékonyságunk növeléséhez is hozzájárul. Éppen ezért be kell fogadni és ki kell vizsgálni minden olyan panaszt, amely a Társaság termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban merül fel.

A jelen szabályzat kiadásának célja, hogy a Társaság meghatározza azokat az eljárási szabályokat, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a Társaság megfelelő módon kezelje az ügyfélnek a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását.

A Társaság a panaszokat és az ügyfeleket mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárási szabályok szerint kezeli.

A Társaság a jelen szabályzat összeállítása során figyelembe vette az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletben foglaltakat.

## II. A panaszkezelés

### 2.1 A panaszkezelési szabályzat hatálya

A panaszkezelési szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett vagy utóbb írásba foglalt panaszra és annak Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Magyar Nemzeti Bank által – érdemi elintézésre – a Társasághoz továbbított panaszokra is.

A Társaság közvetítőjéhez benyújtott panasz kivizsgálása során a jelen panaszkezelési szabályzatban foglaltak figyelembe vételével kell eljárni.

A jelen szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára és megbízottjára, aki/amely a Társaság panaszkezelése körébe tartozó feladatot lát el.

### 2.2 Alapfogalmak

**Fogyasztónak minősülő ügyfél:** Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

**Panasz:** A Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

**Ügyfél:** Minden olyan természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki/amely a Társaság eljárását vagy mulasztását annak valamely konkrét szolgáltatásával vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

### 2.3 A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A Társaság a panaszügyintézés a székhelyén végzi. A panaszügyintézésben a Társaság érintett üzletága az illetékes.

A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

### 2.4 A panasz felvétele

A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít.

A panasz bejelentésének módjai:

#### Szóbeli panasz:

- személyesen:  
A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.  
Nyitvatartási idő: hétfő-péntek 8 órától 16 óráig
- telefonon:  
A panaszügyintézés központi száma: +36 30 202 8978  
Hívásfogadási idő: hétfő 8 órától 20 óráig; kedd-péntek 8 órától 16 óráig

#### Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által a Társaság székhelyén átadott irat útján (cím: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.)
- postai úton (cím: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.)
- telefaxon (faxszám: +36 57 505 148)
- elektronikus levélben (email cím: [info@coophitel.hu](mailto:info@coophitel.hu))

A Társaság törekszik arra, hogy a panaszos ügyfeleket hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely/székhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában.

A panaszt az ügyfél törvényes vagy meghatalmazott képviselője útján is benyújthatja. Ebben az esetben meg kell vizsgálni a képviselő benyújtási jogosultságát, amelyet a benyújtónak kell igazolnia (pl. meghatalmazás). Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás elkészítéséhez meghatalmazás-mintát bocsát az ügyfél rendelkezésére.

## 2.5. A panasz rögzítése, kivizsgálása, jegyzőkönyv

A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

A Társaság a panasz benyújtásához - erre vonatkozó igény esetén - megfelelő nyomtatványt biztosít.

A Társaság elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében, illetve a Társaság honlapján. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos ügyfél megkapja az általa benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli 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 fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet. 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 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a Társaság neve és címe;
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszűrésre kerüljön;
- f) a panaszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Társaság illetékes munkatársa egy elektronikus válaszüzenetben értesíti az ügyfelet, hogy a panaszát nyilvántartásba vették.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Az ügyfél a panaszbejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ a megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

## **2.6. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől**

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Társaság telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonos megkeresés esetén a már meglévő panaszbejelentő nyomtatványon jelölni kell, hogy az új információ beszerzése telefonon történt.

## **2.7 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

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

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

## 2.8 A panasz intézése

A Társaság a felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges vagy az ügyfél nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, az ügyvezetés gondoskodik a panasz megfelelő kivizsgálásáról és kezeléséről.

A Társaság a panaszbejelentések kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletben, illetve 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több szolgáltatást érint, a Társaság a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Társaság a választ önálló válaszlevélként küldi meg az ügyfélnek.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

A fentiekől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság álláspontjáról az ügyfél az általa meghatározott módon a panasz közlését követő 30 napon belül kap választ a Társaságtól, kivéve, ha az ügyfél a panaszát személyesen vagy telefonon jelenti és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadás során a Társaság elsősorban az iktatórendszerben szereplő elérhetőségeket (lakcím, levelezési cím, telefonszám, faxszám, email cím) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében, amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésekor nem jelöli meg, hogy milyen módon és milyen elérhetőségére kéri a válasz megküldését.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számol fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.



A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki és erről tájékoztatta a Magyar Nemzeti Bankot.

## 2.9 A panaszok 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 megjelölésével;
- 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 panaszra adott válaszelevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig meg kell őrizni.

## III. Jogorvoslat

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- ⇒ a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, amelynek elérhetőségei az alábbiak:  
Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.  
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levélcím: H-1525 Budapest, Pf.: 172.  
Tel: +36 80-203-776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) (a kérelem elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül is benyújtható - [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu))
- ⇒ fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál, amelynek elérhetőségei az alábbiak:  
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777.  
Tel: +36 80 203-776, +36 40 203 776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)
- ⇒ bírósághoz fordulhat.



A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság szerint a panasz az a) és b) pontban foglaltakat is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését költségmentesen igényelheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

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 egymillió forintot.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi 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.

#### **IV. Záró rendelkezések**

A szabályzat az Igazgatóság jóváhagyása alapján lép hatályba. A Társaság jelen, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt panaszkezelési szabályzatát a Társaság Igazgatósága hagyta jóvá.

A Társaság a jelen panaszkezelési szabályzatot az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében és a honlapján elérhetővé teszi.

Jászberény, 2019. február 26.

CO-OP HITEL Pénzügyi Szolgáltató

Zártkörűen Működő Részvénytársaság