

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

CREDITIÁL ZRT

Általános rész:

A Creditiál Pénzügyi Szolgáltató Zrt (székhely Mosonmagyaróvár Kálnoki út 13. Cégjegyzékszám: 08-10-001811, továbbiakban Creditiál) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény, a 46/2018 (XII.17.) MNB rendelet, a 66/2021.(XII.20) MNB rendelet valamint az MNB 16/2021. (XI.25) számú ajánlására figyelemmel, Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Creditiál (szolgáltató) teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő -magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban:panasz).

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a Creditiáltól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Azoknál a tranzakciónál melyeknél Creditiál pénzügyi közreműködőként vállal szerepet, az ügyfél a felmerülő észrevételeit a pénzügyi teljesítésre vonatkozóan a Creditiál Zrt-nél, míg a vásárolt termékkel, igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban a kereskedőnél, illetve szolgáltatónál jelezheti.

I. A panasz bejelentésének módjai:

1. Szóbeli panasz:

- | | |
|-----------------|--|
| a/ személyesen: | CREDITIÁL ZRT
9200 Mosonmagyaróvár, Kálnoki út 13. (székhely)
minden munkanap 8 órától -16 óráig |
| b/ telefonon: | 96/517-380 hétfőn, szerdán, csütörtökön és pénteken 8 órától 16 óráig, kedden 8 órától 20 óráig |

2. Írásbeli panasz:

- | | |
|--|--|
| a./ személyesen vagy más által átadott irat útján a székhelyen | |
| b./ postai úton: | CREDITIÁL ZRT
9200. Mosonmagyaróvár,Kálnoki út 13 |
| c./ elektronikus levélben: | www.ugyfelszolgalat@credital.hu |

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása:

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
3. Szóbeli panasz:
 - 3.1. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül jelentkezik be, a hívás fogadásra és ügyintézésre kerül. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv kerül felvételre.
 - 3.2. A telefonon közölt szóbeli panasz rögzítésre kerül, melyről az ügyintézés kezdetekor tájékoztatást ad az ügyintéző.
 - 3.3. A telefonon közölt panaszról készült hangfelvételek tárolási ideje 5 év.

- 3.4. Creditiál az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 3.5. A szóbeli panasz azonnal megvizsgálásra és lehetőség szerint orvoslásra kerül. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyfélszolgálat a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatot.
- 3.6. A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadásra kerül, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt kerül megküldésre ügyfélnek.
- 3.7. A jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat tartalmazza:
 - a) az ügyfél neve,
 - b) az ügyfél lakcíme, illetve levelezési címe,
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
 - e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - f) a panasszal érintett szerződés száma,
 - g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje,
 - i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.
- 3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot Creditiál a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz:

Határidő

- 4.1. Creditiál az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.
- 4.2. Creditiál elektronikus csatornán nem küld banktitkot vagy személyes adatot tartalmazó üzenetet.

III. A Creditiál a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám
- c) lakcíme, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Creditiálnál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján történő eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az személyes adatok védelmére vonatkozó előírásainak megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telefonszáma 06 80 203776 internetes elérhetősége: www.mnb.hu/bekeltetes, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, levelezési címe: H- 1525 Budapest Pf. 172.): a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és joghatásaival kapcsolatos vita esetén,
 - b) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP, Pf.: 777, telefon: +36 (80) 203 776
 - c) Bíróság
2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.
Creditiál a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásához általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

V. **A panasz nyilvántartása:**

1. Creditiál a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. 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 végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
 - e) a panaszra adott válaszlévél postára adásának dátumát.
2. Creditiál a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

Jelen szabályzat hatályos 2022.02.01 naptól.