

# A MikroCredit Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

## I. Általános rész

### 1. Bevezetés

A MikroCredit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „**MikroCredit**” vagy „**Társaság**”) a Magyar Nemzeti Bank elnökének a 28/2014. (VII.23.) számú rendeletére és annak 1. mellékletében foglalt Panaszkezelési Mintaszabályzatra, valamint a Magyar Nemzeti Banknak a pénzügyi szervezetek panaszkezelési szabályzatáról szóló 13/2015. (X.16.) számú ajánlására figyelemmel, az ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelési szabályzatát (a továbbiakban: „**Szabályzat**”). A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok, különösen a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: „**Hpt.**”) rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A Társaság a jelen Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

### 2. A Szabályzat célja

A Szabályzat célja, hogy biztosítsa a Társaság ügyfelei részére panaszuk megtételének lehetőségét, valamint, hogy meghatározza a Társaság szervezetén belül a panaszbejelentések kezelésének rendjét az Ügyfelek panaszainak jogszerű kezelése érdekében.

### 3. A Szabályzat hatálya

A Szabályzatban foglalt rendelkezések kötelezőek a Társaság valamennyi, panaszkezeléssel érintett munkavállalója számára és hatálya kiterjed a Társasághoz beérkező valamennyi panaszra.

Jelen Szabályzat a Társaság cégbírósági bejegyzésének napján lép hatályba.

## II. Definíciók

### 1. Panasz

Az ügyfél azon kifogása, amely a Társaság (székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 50.) — szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő — tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.

### 2. Panaszos

Panaszos lehet az a természetes vagy jogi személy, aki a Társaság (székhely: 1123 Budapest,

Alkotás utca 50.) pénzügyi szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panaszos általában a Társaság ügyfele, azonban 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.

A panasz telefonon személyesen, egyebekben személyesen vagy igazolt képviselő útján is benyújtható. A képviselő útján benyújtott panasz esetében a Társaság köteles vizsgálni a képviselő e jogosultságát. Meghatalmazott esetében a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a meghatalmazás egy eredeti példányát a Társaságnak benyújtani. A képviseleti jog igazolásának hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

### **3. Fogyasztó**

A Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

### **4. Ügyfél**

Panaszos és Fogyasztó együttvéve.

### **5. Meghatalmazott és a Meghatalmazás**

Az Ügyfél a panaszt nem kizárólag személyesen, hanem képviselő útján is előterjesztheti. A képviseleti jog jogszabályon, bírósági vagy hatósági határozaton, létesítő okiraton vagy meghatalmazáson alapulhat. A képviseleti jogot, a képviselő személyét és a képviseleti jog tartalmát a panasz benyújtásával egyidejűleg írásban igazolni kell, és azt a Társaság köteles hivatalból ellenőrizni.

### **6. Felügyelet**

Magyar Nemzeti Bank, a Társaság felügyeleti szerve.

### **7. A panaszügyintézkést ellátó szakmai terület**

A Társaságon belül a panaszok érkeztetését, illetve lehetőség esetén azonnali ügyintézését a Telefonos Ügyfélszolgálat végzi. A panaszok teljes körű kivizsgálása, valamint a válaszlevelek elkészítése, megküldése a Társaság Ügyfélszolgálatának a feladata. A panaszkezelést a Társaság Ügyfélszolgálatának munkatársai végzik.

### III. A panaszbejelentés módja

#### 1. Szóbeli panasz

Szóbeli panasz tehető telefonon, a +36 1 889 2200 telefonszámon, hívásfogadási időben, hétköznap 9 órától 18 óráig vagy személyesen a Társaság által működtetett Aláírópontjain minden munkanapon 8 órától 18 óráig.

#### 2. Írásbeli panasz

Írásbeli panaszok az alábbi módokon nyújthatók be:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság által működtetett Aláírópontjain;
- b) postai úton a Társaság postacímére (1123 Budapest, Alkotás utca 50.) megküldve;
- c) elektronikus levélben a [panasz@minikolcson.hu](mailto:panasz@minikolcson.hu) email címre megküldve.

Az ügyfél az írásbeli panaszt a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) közzétett formanyomtatványon is benyújthatja: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes>

A formanyomtatvány a Társaság honlapján ([www.minikolcson.hu](http://www.minikolcson.hu)) is elérhető.

### IV. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért a Társaság külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

#### 1. Szóbeli panasz

- 1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A MikroCredit a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a MikroCredit felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
- 1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. 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.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- 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 és címe.

## **2. Írásbeli panasz**

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

Társaságunk a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Társaságunk jogosult az eljárást érdemi vizsgálat nélkül megszüntetni, ha a panasz benyújtását követően az ügyfél elhunyt, és a kivizsgálási határidőn belül nincs ismert örököséről tudomása.

Ugyanazon ügyfél ismételt — a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó — panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját Társaságunk úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát másolatban csatolja.

## V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A szolgáltató 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) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## VI. Panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat

1. A panasz elutasítása esetén, vagy ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, illetve amennyiben az ügyfél nem ért egyet a Társaság válaszával, úgy az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

### 1.1. Magyar Nemzeti Bank

Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) a bank szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette a bank részére, azonban a panaszára a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidőn belül nem kapott választ, a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a bank válaszából a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

Az MNB elérhetőségei:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ  
Személyesen: Ügyfélszolgálat 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levélben: Magyar Nemzeti Bank 1535 Budapest BKKP Pf. 777.  
Telefon: +36-80-203-776  
Fax: +36 1 489 9102  
Email cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
Elektronikus ügyfélkapun keresztül:  
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikusugyintezes>

### **1.2. A Pénzügyi Békéltető Testület**

A fogyasztónak minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Személyesen: Ügyfélszolgálat 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.  
Telefon: +36-80-203-776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
Elektronikus ügyfélkapun keresztül:  
<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

### **1.3. Bíróság**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen esetén bírósághoz fordulhat.

**2.** A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti az alábbi elérhetőségeken:

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, új információval vagy dokumentummal rendelkezik, kérheti a Társaságtól a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben az Társaság ismét megvizsgálja a panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

## **2. A panasz nyilvántartása**

**2.1.** A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság 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 végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

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