

## **Panaszkezelési Szabályzat**

Hatályba lépés dátuma: 2022.02.22.

## Tartalom

<b>1</b>	<b>Általános rendelkezések .....</b>	<b>3</b>
1.1	A Szabályozási dokumentum célja.....	3
1.2	A Szabályozási dokumentum személyi és tárgyi hatálya.....	3
1.3	Kapcsolódó jogszabályok és egyéb dokumentumok.....	3
1.4	Értelmező rendelkezések.....	3
<b>2</b>	<b>Részletes rendelkezések .....</b>	<b>4</b>
2.1	A panaszbejelentésének módjai.....	4
2.2	Bejelentés fogadása .....	5
2.3	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	6
2.4	Az ügyfél azonosítása.....	6
2.5	A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől .....	6
2.6	A panaszok nyilvántartása.....	7
2.7	A panaszbejelentés kivizsgálása.....	7
2.8	Jogorvoslati lehetőségek.....	7
<b>1.</b>	<b>Záró rendelkezések .....</b>	<b>8</b>
<b>2.</b>	<b>Mellékletek.....</b>	<b>8</b>

## 1 Általános rendelkezések

### 1.1 A Szabályozási dokumentum célja

Jelen Szabályzat célja, hogy a jogszabályi előírásnak megfelelően meghatározza a Garantiqa Hitelgarancia Zrt. (a továbbiakban: Garantiqa) panaszbejelentéssel kapcsolatos eljárásrendjét.

A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit kell szem előtt tartani.

A Garantiqa panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítani kell a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

### 1.2 A Szabályozási dokumentum személyi és tárgyi hatálya

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Garantiqa valamennyi, a panaszkezelés során közreműködő munkavállalójára.

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az ügyfelek által a Garantiqához bejelentett valamennyi panasz kezelésére.

### 1.3 Kapcsolódó jogszabályok és egyéb dokumentumok

Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.

### 1.4 Értelmező rendelkezések

**fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

**pénzügyi szervezet:** az MNB tv. 39. §-ában felsorolt ágazati jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet;

**ügyfél:** Garantiqa Üzletszabályzataiban meghatározott kezességvállalási kérelem benyújtására jogosult intézmény, valamint a kezességvállalással biztosított hitelszerződés kötelezettje vagy biztosíték nyújtója.

**panasz:** minden olyan bejelentés, amelyben a bejelentő a Garantiqa szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja;

Nem minősül jelen Szabályzat szerint panasznak, ha az ügyfél kérelmet terjeszt elő, vagy általános tájékoztatást, véleményt, tájékoztatás vagy állásfoglalást igényel, vagy ha az ügyfél személyes adatainak kezelésével függ össze, vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol.

**panaszkezelésért felelős szervezeti egység:** Az Ügyfélkapcsolati és Termékfejlesztési Igazgatóság (továbbiakban: ÜTI), amely szervezeti egység fogadja a Garantiqa panasz bejelentésre fenntartott csatornáin érkező panaszokat, a beérkezett panaszok nyilvántartásáról, kivizsgálásáról és megválaszolásáról gondoskodik.

**Panaszkezelésre kijelölt személy:** Az ÜTI Igazgatója, vagy az által a beérkezett panasz kivizsgálására és megválaszolására kijelölt munkatárs.

## 2 Részletes rendelkezések

### 2.1 A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be:

#### I. Szóbeli panasz:

- a. telefonon az alábbi telefonszámon:

**+36-1-444-0189**

Hétfőtől-csütörtökig: 8:00-16:55 óráig, pénteken: 8:00-14:00 óráig panaszkezelésért felelős szervezeti egység munkatársa fogadja a hívásokat. A munkaidőn kívül érkező hívásokat egy automata rendszer fogadja.

A Garantiqa a telefonon történő panaszbejelentés hanganyagát rögzíti. A Garantiqa telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi. Az ügyfél kérésre a hangfelvétel másolatát, vagy az arról készült hitelesített jegyzőkönyvet a Garantiqa térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja 25 napon belül.

- b. személyesen a Garantiqa Hitelgarancia Zrt. székhelyén, az alábbi címen:

**1082 Budapest, Kisfaludy u. 32.**

A Garantiqa Ügyfélkapcsolati és Termékfejlesztési Igazgatójánál, illetve az általa kijelölt személynél.

Hétfőtől-csütörtökig: 8:00-16:55 óráig, pénteken: 8:00-14:00 óráig.

#### II. Írásbeli panasz:

- a. elektronikusan: az alábbi e-mail címen:

**info@garantiqa.hu**

b. levélben, vagy személyesen, illetve más által átadott irat útján az alábbi címen:

**Garantiqa Hitelgarancia Zrt., 1082 Budapest, Kisfaludy u. 32.**

Személyes, illetve írásos (e-mail, postai levél útján történő) megkeresés esetén a panaszbejelentést a Szabályzat mellékletét képező, a Garantiqa honlapjáról letölthető Panaszbejelentő formanyomtatványon (1.sz. melléklet) kell megtenni, illetve a panaszbejelentésnek az ott megjelölt adatokat kell tartalmaznia. A Garantiqa ezáltal biztosítja, hogy az ügyfelek a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék.

Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában kér választ megkeresése tárgyában. A válasz hagyományos postai levél formájában kérhető, illetve az ügyfél választhatja a panasz kivizsgálásáról szóló írásbeli tájékoztatás személyes átvételét is. A Garantiqa elektronikus úton kizárólag banktitkot nem tartalmazó általános választ, illetve tájékoztatást küld a panaszbejelentéssel kapcsolatban.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy ügyvédi meghatalmazásba kell foglalni. Jelen Szabályzat 2. és 3. számú mellékletét képező meghatalmazás minták letölthetők a Garantiqa honlapjáról.

## **2.2 Bejelentés fogadása**

### **2.2.1. Szóbeli bejelentés**

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon a 2.1 pontban megadott telefonszámon, illetve e-mailben időpontot kérni a panasz bejelentés felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából. Az egyeztetést követően a panasz típusától függően a panaszkezelésre kijelölt személy telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást az időpontról.

A panaszkezelésre kijelölt személy a szóbeli panasz előterjesztése esetén, a szükséges tájékoztatások után, az ügyfél panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség, valamint lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet a panaszkezelésre kijelölt személy a panaszról panaszbejelentő formanyomtatványt tölt ki. Ha az ügyfél nem ért egyet, a panaszkezelésre kijelölt személy az ügyfél álláspontját a panaszbejelentő formanyomtatványon rögzíti, és annak egy másolati példányát átadja az ügyfélnek.

Szóbeli panaszbejelentés során a panaszt, valamint a Garantiqa szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben a panaszkezelésre kijelölt személy kitölti a panaszbejelentő formanyomtatványt két példányban. A személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszkezelésre kijelölt személy a panaszbejelentő formanyomtatvány egyik példányát az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Garantiqa az ügyfélnek térítésmentesen megküldi a válasszal együtt.

Személyes panaszbejelentés esetén az ügyfél a panaszbejelentésről készült formanyomtatványt, amennyiben annak tartalmával egyetért aláírja, amennyiben az ügyfél nem ért egyet lehetősége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni.

A panaszbejelentő formanyomtatvány legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- ügyfél telefonszáma,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,

- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- felvételének helye, ideje.
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a felvevő személy és az ügyfél aláírása.

### 2.2.2. Írásbeli bejelentés

A Garantiqa a postai, valamint elektronikus úton érkezett panaszbejelentésekről egyaránt küld visszaigazolást az ügyfél részére. A visszaigazolás tartalmazza a bejelentett panasz hivatkozási számát is, amely segítségével az ügyfél a jelen Szabályzatban megjelölt csatornákon tájékoztatást kérhet panaszának kivizsgálásával kapcsolatban.

A Garantiqa az írásbeli panaszbejelentés esetén a panasz közlésétől számított 30 napon belül megküldi az ügyfél részére az indokolással ellátott választ. Amennyiben nem adható válasz 30 napon belül, a Garantiqa tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

## 2.3 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Garantiqa az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseivel összhangban, a Garantiqa Adatkezelési Tájékoztatója és Adatvédelmi Szabályzata (belső használatú) dokumentumokban meghatározottaknak megfelelően kezeli.

## 2.4 Az ügyfél azonosítása

A panaszkezelés az ügyfél megfelelő azonosítását követően indul. Azonosításra alkalmas adatok hiányában banktitkot, illetve személyes adatot nem tartalmazó általános információ adható ki az ügyfél, illetve meghatalmazottja részére.

A Garantiqa **nem pénzügyi intézmény ügyfél esetében** megfelelő azonosításnak tekinti:

- írásbeli panaszbejelentésnél:
  - az adott ügylethez kapcsolódó Garantiqa által nyújtott kezességvállalással érintett pénzügyi intézmény igazolása, amely tanúsítja, hogy a természetes személyt a pénzügyi intézmény azonosította, és az ügyletben érintett jogi- vagy természetes személyt jogszerűen képviseli,
- személyes panaszbejelentésnél
  - bemutatja az adott ügyletre vonatkozó és az érintett jogi személy által adott teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazását,
  - vagy igazolja (pl. cégjegyzék és aláírás minta együttes bemutatásával) az érintett jogi személyre vonatkozó cégképviselési jogosultságát.

A Garantiqa **pénzügyi intézmény ügyfél esetében** megfelelő azonosításnak tekinti az eljáró személy Ptk. szerinti cégképviselési igazolását.

## 2.5 A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyfélől

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, a Garantiqa gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a panaszkezelésre kijelölt személy telefonon, illetve írásban megkeresheti az ügyfelet a hiányzó adatok pótlása érdekében.

## 2.6 A panaszok nyilvántartása

A Garantiqa a panaszbejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az iktatószámot,
- a panasz benyújtó nevét
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz benyújtásának módját,
- az ügyfél nevét,
- az ügyfél levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát,
- az ügyfél e-mail címét,
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát,
- a bejelentésben érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- panasz megválaszolásának határidejét,
- a panaszra adott válaszevél kiküldésének időpontja,
- monitoring időpontja.

**A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni<sup>1</sup>.**

## 2.7 A panaszbejelentés kivizsgálása

A Garantiqa arra törekszik, hogy az ügyfélbejelentés minden körülményt figyelembe véve kivizsgálásra és ügyfélbarát módon megoldásra kerüljenek.

A Garantiqa szóbeli jegyzőkönyvbe vett, valamint az írásban benyújtott panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Amennyiben az előterjesztett panaszra nem adható 30 napon belül válasz, akkor a Garantiqa haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A Garantiqa a panasz kivizsgálásáért díjat nem számol fel.

## 2.8 Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az 2.1 pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Garantiqa ismét megvizsgálja panaszát, és a bejelentését új panaszként kezeli.

### 2.8.1 Fogyasztónak minősülő ügyfél esetén

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiakhoz fordulhat:

---

<sup>1</sup> A Hpt. 288. § (2) - (3) alapján mind a hangfelvételt, mind a panaszt és arra adott választ 5 évig meg kell őrizni, de tovább nem. Személyes adatot – különösen a hangfelvételt – 5 év eltelte után törölni kell.

a) egyedi jogvitának nem minősülő panasz esetén:

**Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi és Fogyasztóvédelmi Központja**

cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 BKKP Pf.: 777  
telefon: +36-80-203-776  
e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

b) egyedi jogvita esetén (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

**Pénzügyi Békéltető Testület**

levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172  
telefon: +36-80-203-776  
e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

c) Bíróság

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 a Garantiától. A formanyomtatványok megküldése díjmentes.

### 2.8.2 Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő ügyfél** bírósághoz fordulhat.

## 3 Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat a közzététel napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg hatályát veszíti a 24/2019. számú Vezérigazgatói utasítás.

## 4 Mellékletek

1. számú melléklet: Panaszbejelentő formanyomtatvány
2. számú melléklet: Meghatalmazás minta természetes személy esetén
3. számú melléklet: Meghatalmazás minta jogi személy esetén