

Panaszkezelési Szabályzat

2019.

Tartalom

1.	Általános rendelkezések	3
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	4
2.	Részletes rendelkezések.....	4
2.1	Bejelentés módja	4
o	Eljárás meghatalmazással	5
2.2	Bejelentés fogadása	5
2.3	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	7
2.4	Az ügyfél azonosítása.....	7
2.5	A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől.....	8
2.6	A panaszok nyilvántartása.....	8
2.7	A bejelentés kezelése.....	8
2.8	Panaszok belső monitoringja, nyomon követése	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
2.9	Jogorvoslati lehetőségek.....	9
3.	Záró rendelkezések	10

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

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,
- Magyarország 2017. évi központi költségvetésének megalapozásáról szóló 2016. évi LXVII. törvény 222. §,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspenz-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,
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.

- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet.

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: A Garantiqa tevékenységével összefüggő kifogás, bejelentés, amely a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben került meghatározásra, melyet az ügyfél személyesen, telefonon kizárólag a +36-1-444-0189 számon, vagy írásban (személyesen¹, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölt;

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.

Panaszkezelésre kijelölt személy: az Ügyfélkapcsolat és Termékfejlesztési Igazgató, aki delegálja a panasz kivizsgálását, illetve a kivizsgálás összefogását, a nyilvántartás vezetését az Ügyfélkapcsolati és Termékfejlesztési Igazgatóság (a továbbiakban: **ÜTI**) illetékes munkatársának.

2. Részletes rendelkezések

2.1 Bejelentés módja

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be:

¹ Személyes közlésnek minősül a 2.1. pont szerinti meghatalmazással történő eljárás is.

- a) **elektronikusan:** 0:00-24:00 óráig az info@garantiqa.hu e-mail címen,
- b) **levélben:** az alábbi postacímen: Garantiqa Hitelgarancia Zrt., 1082 Budapest, Kisfaludy u. 32.
- c) **telefonon:** a +36-1-444-0189 számon
 - hétfőtől-csütörtökig: 8:00-16:55 óráig,
 - pénteken: 8:00-14:00 óráig,
 - a munkaidőn kívüli a hívás rögzítésre kerül,
- d) **személyesen:**
 - hétfőtől-csütörtökig: 8:00-16:55 óráig,
 - pénteken: 8:00-14:00 óráig a Társaság székhelyén (1082 Budapest, Kisfaludy u. 32.), a Garantiqa Ügyfélkapcsolati és Termékfejlesztési Igazgatójánál, vagy az általa kijelölt személynél.

Személyes, illetve írásos (e-mail, postai levél útján történő) megkeresés esetén a panaszbejelentést a Szabályzat mellékletét képező, a Garantiqa honlapjáról letölthető Panaszbejelentő adatlapon (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.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen Szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó ÜTI címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Garantiqa székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a küldemény átvevője a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó ÜTI részére, ahol nyilvántartásba veszik azt.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panaszát illetve, a személyesen leadott írásbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, akkor az ÜTI tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszát a továbbiakban az ÜTI munkatársa kezeli..

- o **Eljárás meghatalmazással**

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (2.sz. melléklet meghatalmazás minta, amely letölthető a Garantiqa honlapjáról

2.2 Bejelentés fogadása

2.2.1. Szóbeli bejelentés:

Személyes bejelentés:

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon a 2.1. c) pontban megadott telefonszámon, illetve e-mailben időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából.

Az egyeztetést követően a panasz típusától függően az ÜTI munkatársai telefonon vagy e-mailben nyújtanak tájékoztatást az időpontról.

Személyes ügyfélbejelentés során a panaszt, valamint a Garantiqa szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ÜTI illetékes munkatársa kitölti a jegyzőkönyvet két példányban, és az ügyfélnek átadja. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt a Garantiqa részére visszaad. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés és aláírást követően az ÜTI munkatársa által megtörténik a panaszbejelentésnek a Garantiqa általi elektronikus nyilvántartásba vétele.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- 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, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Telefonos bejelentés

A Garantiqa a 2.1. c) pontban megadott telefonszámon, folytatott beszélgetések hanganyagát rögzíti. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Erről az ÜTI illetékes munkatársa az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A szóbeli panasz esetén az ÜTI illetékes munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét a jelen Szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

2.2.2. Írásbeli bejelentés:

Postai úton történő bejelentés

Az érkeztetett levelet az ÜTI vezetője szignálja az illetékes munkatársára, aki a Garantiqa bejelentés kezelő rendszerében nyilvántartásba veszi a panaszt.

Elektronikus bejelentés

Amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, az ÜTI illetékes munkatársa az ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

A válasz

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

Írásban kért válasz esetén a ÜTI illetékes munkatársa az indokolással ellátott választ a bejelentést követő harminc napon belül küldi meg. Ha nem adható válasz az MNB rendeletben előírt 30 napos határidőn belül, a Garantiqa ÜTI illetékes munkatársa tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

2.3 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Garantiqa a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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.

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

2.4 Az ügyfél azonosítása

A panaszkezelés az ügyfél megfelelő azonosítását követően indul.

A Garantiqa természetes személy ügyfél esetében megfelelő azonosításnak tekinti:

- levélben történt megkeresésnél, mely tartalmazza a válaszadás módját és címét, az adott ügylethez kapcsolódó Garantiqa által nyújtott kezességvállalással érintett pénzügyi intézmény a levelet igazolásával látta el, 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. Társasági Szerződés bemutatásával) az érintett jogi személyre vonatkozó cégképviselési jogosultságát.

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

2.5 A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, az ÜTI illetékes munkatársa 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, az ÜTI illetékes munkatársa telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

2.6 A panaszok nyilvántartása

A Garantiqa a panaszbejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az iktatószámot,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- 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,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni², és azt a Felügyelet kérésére be kell mutatni.

2.7 A bejelentés kezelése

Az ÜTI munkatársai törekednek arra, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át és ügyfélbarát módon intézzék el.

² 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 felvett panaszokat típusától függően továbbíthatják a Garantiqa más, a kérdéssel érintett szervezeti egységei részére a benyújtott teljes dokumentációval együtt határidő kitűzésével. Ebben az esetben az illetékes szervezeti egység válaszolja meg a panaszt az ÜTI munkatársának.

Az ügyfél részére a választ minden esetben az ÜTI munkatársa készíti el, és küldi ki a társosztályoktól megkapott információk – konkrét válasz – alapján, illetve rögzíti a nyilvántartásban.

A Garantiqa a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Garantiqa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Garantiqa a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Garantiqa az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A Garantiqa a panasz kivizsgálásáért díjat nem számol fel. Ugyanazon ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban a Garantiqa nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.

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 az ÜTI 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:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): 1133 Budapest, Dráva u. 1, Levélcím: 1525 Budapest, Pf.: 172.

[Telefonszám](tel:80203776): (80) 203 776

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefonszám: 80 203 776

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.

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.

Az MNB ügyfélszolgálatának címe, telefonszáma: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., (80) 203 776.

3. Záró rendelkezések

A Garantiqa Panaszkezelési Szabályzata nyilvános, az ügyfelek számára letölthető Garantiqa honlapjáról.

Mivel a Garantiqának nincs ügyfél forgalom számára nyitva álló helység, ezért előzetes egyeztetés alapján a székhelyünkön biztosítunk lehetőséget a papíralapon történő betekintéshez. A Szabályzat áttanulmányozására maximum 1 óra áll rendelkezésre.

Budapest, 2019. július 4.

dr. Búza Éva
vezérigazgató