

PANASZKEZELÉSI INFORMÁCIÓK és PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

PANASZKEZELÉSI INFORMÁCIÓK

A **Céginformáció.hu Kft.** (Levelezési cím: 1191 Budapest, Üllői u. 200., Elektronikus levelezési cím: info@ceginformacio.hu, Telefon: +36 1 3333000, Telefaxszám: +36 1 3333111) megbízási jogviszony alapján végzi a követeléskezelési tevékenységét (kiemelt közvetítőként) a megbízó (pénzügyi intézmény) nevében, javára és kockázatára. A panaszkezelési tevékenység kiemelt közvetítő útján nem végezhető, ennek megfelelően a Céginformáció.hu Kft. – a megbízó által átadott ügyek tekintetében - a hozzá beérkezett panaszt a megbízó részére köteles eljuttatni a panasz megválaszolása és intézkedés céljából, a panasz beérkezésének napján.

Az **InHold Zrt.** (székhelye: 1062 Budapest, Bajza utca 17-19., cégjegyzékszám:01-10-042003, adószám: 10784484-2-42), mint megbízó javára végzett követeléskezelési tevékenység során az ügyfél a Céginformáció.hu Kft. eljárásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos panaszával, közvetlenül az InHold Zrt.-hez is fordulhat. Az InHold Zrt., mint megbízó panaszkezelésével kapcsolatos további információt az InHold Zrt. honlapján lehet olvasni: <https://www.inhold.hu/panaszkezeles>

Az InHold Zrt. elérhetőségei:

székhelye: 1062 Budapest, Bajza u. 17-19.

telefonszáma: +36 1 413-0654, +36 1 413-6049

e-mail címe: behatjas@inhold.hu

honlap: www.inhold.hu

Amennyiben nem pénzügyi intézmény megbízó követeléskezelésével összefüggésben keletkezik a panasz, úgy a panaszkezelés során Céginformáció.hu Kft. az alábbiak szerint jár el:

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A panaszok kivizsgálása és azok kezelése a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, 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. rendelet, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) Magyar Nemzeti Bank rendelete, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet rendelkezései maradéktalan betartása mellett kell végezni.

FOGALOM MEGHATÁROZÁS

Ügyfél:

Minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Céginformáció.hu Kft. valamely szolgáltatását, szolgáltatásával összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.

Panasz:

Az ügyfél a Céginformáció.hu Kft. szervezeti egysége vagy munkatársa, továbbá a képviselőjében eljáró személy egyedi vagy általános eljárása, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása ellen irányuló,

illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, szóban vagy írásban megtett bejelentés, kifogás. Nem minősül panasznak az ügyfél nyilatkozata, ha kifogást nem tartalmaz. Nem minősül panasznak különösen

- a) általános tájékoztatást, állásfoglalást, véleményt kérő,
- b) méltányosságra irányuló,
- c) szerződésmódosítás, részletfizetési megállapodás kezdeményezésére vonatkozó,
- d) szerződés felmondását követően fennálló tartozás kapcsán, annak rendezése érdekében megtett,
- e) kérelem, igénybejelentés, adat- vagy információkérés- ill. közlés.

A panaszt annak tartalma szerint kell megítélni. Amennyiben az ügyfél más címzésű, célú, vagy más közlést tartalmazó nyilatkozata kifogást is tartalmaz, e kifogás vonatkozásában panaszkezelési eljárást kell lefolytatni.

I. A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfél a panaszt szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) is közölheti.

Az ügyfél a panaszbejelentés során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazásra a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX törvény (Pp.) szabályai az irányadók.

1.1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen: a Céginformáció.hu Kft 1191 Budapest, Üllői u. 200. alatt található székhelyén, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig;
- b) telefonon: a +36 1 3333000 telefonszámon, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig.

1.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton 1191 Budapest, Üllői u. 200
- c) telefaxon (+36 1 3333111);
- d) elektronikus levélben (info@ceginformacio.hu).

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2.1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli előhangos bejelentkezése érdekében úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyvet kell felvenni.

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 térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és a panasszal kapcsolatos álláspontról jegyzőkönyvet kell felvenni.

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.

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, illetve a tag azonosítója;
- 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, a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

2.2. Írásbeli panasz

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

A panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérhetők az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződés szám, 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 levő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére;
- 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 valamint a személyes adatait a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletében (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panaszra adandó választ az alábbiak szerint kell elkészíteni és megküldeni a panaszosnak a vonatkozó jogszabályban rögzített határidőknek megfelelően:

A panasz tárgyában hozott érdemi döntést írásba kell foglalni.

A panaszra adott válaszban részletezni kell a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedést, az ügyre vonatkozó alkalmazásának indokát egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva, a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát.

Az intézkedés vagy elutasítás indoklásában tájékoztatni kell a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz – vagy annak valamely része – és a panaszkezelés

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban mely szerveknél kezdeményezhet eljárást, továbbá közölni kell azok elérhetőségét.

Tájékoztatni kell az ügyfelet az MNB, a fogyasztóvédelmi felügyelőségek, a Békéltető Testület, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségéről, annak – kérelemre – költségmentes megküldéséről, valamint az erre vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló postai és elektronikus levélcíméről, telefonszámáról.

Az Adatkezelési Tájékoztató elérhetősége:
<http://portal.ceginformacio.hu/adatvedelmi-nyilatkozat/>

III. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

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

3.1. Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

Ügyfélkapcsolati Információs Központ

Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf.:777.

Telefon: 06-80-203-776

Elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Kérelem nyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

Az ügyfél az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárását kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén, így különösen, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,
- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint a panasszal érintett vállalkozás megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta,
- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: H-1525 Budapest, Pf.: 172.

Telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776 Elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/>

Kérelem nyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztói-kerelem-2.pdf>

Az ügyfél a PBT eljárását kezdeményezheti

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Az ügyfél a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi igény esetén, keresettel bírósághoz fordulhat.

3.2. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

Területileg illetékes járási hivatalok

A hivatalok felsorolása elérhető a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon. A kérelem az ügyfélkapun keresztül is benyújtható. Az eljárás a panaszos lakóhelye, a panasszal érintett vállalkozás székhelye, valamint a jogsértés helye szerinti járási hivatalnál is kezdeményezhető.

Az ügyfél a járási hivatal ellenőrzési eljárását kezdeményezheti különösen, ha a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,

- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint megtevesztették, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztottak
- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez
- azon panaszügyekben, amelyek nem tartoznak a békéltető testület hatáskörébe.

A hivatal eljárása iránti kérelemben meg kell jelölni

- az ügyfél és képviselőjének a nevét, lakcímét vagy székhelyét,
- az ügyfélnek a hatóság döntésére való kifejezett kérelmét,
- meg lehet adni továbbá az elektronikus levélcímét, a telefax számát vagy a telefonos elérhetőséget
- a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint, ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,
- a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,
- a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlévelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint
- a kérelmező aláírását.

Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

Békéltető testületek

A békéltető testületek felsorolása elérhető a <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> honlapon. A békéltető testületek megyei illetékességgel járnak el, az eljárás a panaszos lakóhelye, a panasszal érintett vállalkozás székhelye, valamint a szerződés teljesítésének helye szerinti testületnél is kezdeményezhető.

Az ügyfél a békéltető testület eljárását kezdeményezheti

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

A békéltető testület eljárása iránti kérelemnek tartalmaznia kell

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét
- ha az eljárásra a lakóhely szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testületet választja, a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor
- a testület döntésére irányuló indítványt
- a fogyasztó aláírását.

A járási hivatalok eljárásával kapcsolatos tájékoztatás a https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag honlapon érhető el, a békéltető testületek eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány pedig a https://bekeltetes.hu/index.php?id=panasz_bejelentese.

Az ügyfél a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén, keresettel bírósághoz fordulhat.

IV. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy; megnevezését;
- a panasz postára adásának időpontját és egyedi azonosítóját;
- panasz okainak azonosításához szükséges adatokat.

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

V. Jelentés és ellenőrzés

A panaszügyi nyilvántartás statisztikai és egyedi adatai alapján fel kell tártani a panasz okát képező tényeket és eseményeket, azok más eljárásra vagy szolgáltatásra gyakorolt hatását, az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és a jogi kockázatokat. A feltárt adatok alapján intézkedik a problémával érintett szabályozás, gyakorlat, eljárási rend módosítása iránt akként, hogy azok a fogyasztóvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalanul megfeleljenek.

Hatályos 2024. április 24. napjától.