

**Q13 Pénzügyi
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Panaszkezelési Szabályzat

**Budapest
2023. június 2.**

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés.....	- 3 -
2	A Szabályzat hatálya	- 3 -
3	Felelősség és felügyelet.....	- 3 -
4	Értelmező rendelkezések.....	- 3 -
5	A panasz bejelentésének módjai	- 4 -
5.1	Szóban előterjesztett panasz	- 4 -
5.1.1	A személyesen előterjesztett szóbeli panasz	- 4 -
5.1.2	A telefonon előterjesztett szóbeli panasz	- 4 -
5.2	Írásban előterjesztett panasz	- 4 -
6	A panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok	- 4 -
7	A panasz kivizsgálása	- 5 -
7.1	Szóban előterjesztett panasz	- 5 -
7.2	Írásban előterjesztett panasz	- 6 -
8	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek	- 6 -
8.1	Fogyasztónak minősülő ügyfél.....	- 6 -
8.2	Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az illetékes bírósághoz fordulhat jogorvoslatért. -	7 -
9	A panasz nyilvántartása.....	- 7 -

1 Bevezetés

A Q13 Pénzügyi Zrt. (székhelye: 1118 Budapest Budaörsi út 45. VII. emelet, adószáma: 24237363-1-43, a céget nyilvántartó bíróság: a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság, cégjegyzékszám: 01-10-047667, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleti engedélyének száma: H-EN-I-1797/2012, a továbbiakban: Társaság) a tevékenysége során felmerülő panaszokat jelen Szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezeli.

A Társaság, a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését 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 az alábbiak szerint végzi.

2 A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed az Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, kivizsgálásának folyamatára, a panasz megválaszolására. A Szabályzat hatálya a Társaság minden munkavállalójára kiterjed.

3 Felelősség és felügyelet

A Panaszkezelési Szabályzatot a Q13 Pénzügyi Zrt. Igazgatósága hagyja jóvá. A jelen Szabályzatban foglaltak végrehajtásáért Stauder György igazgatósági tag a felelős. Valamennyi munkavállaló köteles a végrehajtásért felelős személy részére bejelenteni, ha a jelen Szabályzat megsértéséről tudomást szerez.

A Társaság Igazgatóságát a kijelölt személy tájékoztatja a panaszokkal kapcsolatos adatokról, a gyakorlati tapasztalatokról, a szükséges változtatásokról.

A Q13 Pénzügyi Zrt. jelen Szabályzata minden munkavállaló számára elérhető az ügyfélszolgálati irodában. A Társaság a szabályzatot az ügyfélszolgálati irodában (1118 Budapest Budaörsi út 45. VII. emelet), valamint honlapján (www.Q13.hu) teszi közzé.

4 Értelmező rendelkezések

Panasz: Minden olyan ügyféltől származó bejelentés, amely a Társaság eljárása, magatartása ellen irányul.

Nem minősül panasznak:

- a) általános tájékoztatás, állásfoglalás, vélemény iránti kérelem
- b) szerződésmódosításra, részletfizetésre vonatkozó kérelem
- c) a követeléssel kapcsolatosan felmerülő adat-, vagy információ, tájékoztatás iránti kérelem

Ügyfél: Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság eljárására, magatartására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli. Ezen körben Ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Társasággal szerződéses jogviszonyban van.

5 A panasz bejelentésének módjai

A panaszkezeléssel kapcsolatos feladatok ellátása elsősorban az ügyfélszolgálat, illetve az ügyfelekkel kapcsolatban álló munkatársak feladata.

5.1 Szóban előterjesztett panasz

5.1.1 A személyesen előterjesztett szóbeli panasz

A panaszügyintézés helye: 1118 Budapest Budaörsi út 45. VII. emelet

Az ügyfelek a panaszukat személyesen a Társaság ügyfélszolgálati irodájában minden munkanapon 8:00-16:00 óráig terjeszthetik elő.

5.1.2 A telefonon előterjesztett szóbeli panasz

A Társaság az ügyfelek a panaszait a (061) 301-0367 telefonszámon fogadja, hétfőn 08:00-20:00 óra között, kedden, szerdán, csütörtökön és pénteken 8:00-16:00 óra között.

5.2 Írásban előterjesztett panasz

Az ügyfél az írásbeli panaszát az alábbi módokon és elérhetőségeken küldheti meg:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján
- b) postai úton: Q13 Pénzügyi Zrt. 1118 Budapest Budaörsi út 45. VII. emelet
- c) telefaxon: +361-301-0368
- d) elektronikus levélben: info@q13.hu.

Az írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett, a www.Q13.hu weboldalon is elérhető formanyomtatvány kitöltésével is.

6 A panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok

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

- a) név
- b) szerződésszám, ügyfélszám
- c) lakcím, székhely, levelezési cím

- d) telefonszám
- 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 Társaságnál nem áll rendelkezésre
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az ügyfél jogosult meghatalmazott útján eljárni. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a meghatalmazás egy eredeti, vagy közjegyző által hitelesített példányát a panaszbejelentéshez mellékelni kell.

Amennyiben a Társaságnak az ügyfélnél feltételezhetően rendelkezésre álló további adatra van szüksége a panasz teljes körű kivizsgálásához, úgy a Társaság haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, az általa a panaszbejelentésben megadott elérhetőségek egyikén.

7 A panasz kivizsgálása

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

A Társaság a teljes panaszkezelési eljárás folyamán törekszik arra, hogy maximálisan együttműködjön az ügyféllel. A Társaság az ügyfél külön kérésére tájékoztatást nyújt a panasz kivizsgálás aktuális helyzetéről.

7.1 Szóban előterjesztett panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A hangfelvételt a Társaság öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a jelenlévő ügyfél aláír. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott, indoklással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

Amennyiben a panaszról a Társaság jegyzőkönyvet készít, 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 a panaszában foglalt, valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügyféltől 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
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

7.2 Írásban előterjesztett panasz

A Q13 Pénzügyi Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését – a Társasághoz érkezésének napját - követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

8 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért.

8.1 Fogyasztónak minősülő ügyfél

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

a) Pénzügyi Békéltető Testület

levelezési cím: 1525 Budapest BKKB Pf.: 172.

telefon: +3680/203-776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési cím: 1534 Budapest BKKB Pf.: 777.

telefon: +3680/203-776

e-mail: ugyfelszolgalat@mb.hu

A kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

c) Illetékes bíróság

A Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatások kapcsán az általános illetékességi szabályok szerint a szerződés keletkezésének helye (Budapest) az irányadó. Fogyasztónak minősülő ügyfél azonban kérheti, hogy lakóhelyének, ennek hiányában szokásos belföldi tartózkodási helyének megfelelő Bíróság járjon el. Ennek részleteit a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései tartalmazzák.

A KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

8.2 Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az illetékes bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

A Q13 Pénzügyi Zrt. a panaszra küldött válaszában megjelöli, hogy az ügyfél jogorvoslatért mely szervhez fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

9 A panasz nyilvántartása

A Q13 Pénzügyi Zrt. a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A társaság nyilvántartása az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panasz leírása, 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.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

Jelen szabályzat 2023. június 2. napján lép hatályba, egyúttal a Q13 Pénzügyi Zrt. korábbi panaszkezelési szabályzata hatályát veszti.