

UniFinanz Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta: az Igazgatóság 2022.09.21. napján

Hatályos: 2022. szeptember 22. napjától

Módosítás: dőlt betűvel szedve a bevezetőben, az 1.4., 3.1.1. pontokban

Bevezető

Az **UniFinanz Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1., engedély száma: H-EN-I-98/2013., engedély kelte: 2013. február 11.) - a továbbiakban: **pénzügyi vállalkozás** - a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény - a továbbiakban: Hpt. -, 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 - a továbbiakban: Korm. rendelet - és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló **66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet** - a továbbiakban: MNB rendelet - rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban - a továbbiakban: szabályzat - meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat. A szabályzatban nem rendezett kérdésekben a Hpt., az MNB rendelet és a Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

1. A szabályzat hatálya, nyilvánossága, értelmező rendelkezések

1.1. Jelen panaszkezelési szabályzat a pénzügyi vállalkozás által gyakorolt pénzügyi szolgáltatási tevékenységekre - kizárólag fedezete mellett nyújtott pénzkölcsönzés (Hpt. 3.§ (1) bekezdés b) pont), követelésvásárlás (Hpt. 3.§ (1) bekezdés l) pont), követelésbehajtás (Hpt. 7.§ (3) bekezdés j) pont) - terjed ki.

A pénzügyi vállalkozás a pénzügyi szolgáltatási tevékenységeit saját jogon közvetítő nélkül gyakorolja.

1.2. A pénzügyi vállalkozás alkalmazottai kötelesek a szabályzatban foglalt rendelkezések betartására.

1.3. Értelmező rendelkezések

1.3.1. Ügyfél: az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi vállalkozás magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

1.3.2. Fogyasztónak minősülő ügyfél: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, a gazdasági társaság, a jogi személyek, a jogi személyiség nélküli szervezetek, a társasházak.

1.4. A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelési szabályzatát honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

| | |
|---|--|
| Honlap: | www.unifinanz.hu |
| Ügyfelek számára nyitva álló helyiség: | 3526 Miskolc, Búza tér 12.sz. 3526 Miskolc, Zsolcai kapu 1.sz. 3525 Miskolc, Széchenyi u. 76.sz. 3532 Miskolc, Vasgyári út 5.sz. 2100 Gödöllő, Kossuth Lajos u. 24. 2151 Fót, Móricz Zsigmond u. 2. |
| Székhely: | 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1. |

1.5. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a pénzügyi vállalkozás és az ügyfél eltérő nyelvben állapodtak meg.

2. A panasz

2.1. Panasz az ügyfél szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a pénzügyi vállalkozás részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a pénzügyi vállalkozástól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

3. A panasz bejelentésének módjai:

3.1. Szóbeli panasz:

3.1.1. A szóbeli panasz bejelentésének módjai:

a.) személyesen:

- kézirátlag fedezete mellett nyújtott pénzkölcsönzés esetében

a panasszal érintett zálogügylet szerinti zálogfiók ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében:

| Sorszám | Panaszügyintézés címe | Nyitvatartási idő |
|----------------|---------------------------------------|--|
| 1. | 3526 Miskolc, Búza tér 12.sz. | H-P.: 08.00-16.30 Szo.: 08.00-12.00 |
| 2. | 3526 Miskolc, Zsolcai kapu 1.sz. | H-P.: 08.00-16.00 |
| 3. | 3525 Miskolc, Széchenyi u. 76.sz. | H-P.: 09.00-17.00 Szo.: 09.00-13.00 |
| 4. | 3532 Miskolc, Vasgyári út 5.sz. | H-P.: 08.00-16.00 |
| 5. | 2100 Gödöllő, Kossuth Lajos u. 24.sz. | H.: 08:00-18:00 K-Cs.: 08:00-16:00 P.: 08:00-14:00 |
| 6. | 2151 Fót, Móricz Zsigmond u. 2.sz. | H.: 08:00-18:00 K-Cs.: 08:00-16:00 P.: 08:00-14:00 |

- követelésvásárlás, követelésbehajtás esetében a pénzügyi vállalkozás alábbi székhelyén az alábbi nyitvatartási időben:

| Székhely | Nyitvatartási idő: |
|-------------------------------------|--|
| 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1. | Minden munkanap H-P.: 08.00 órától 16.00 óráig |

b.) telefonon az alábbi telefonszámon az alábbi hívásfogadási időben:

| Telefonszám | Hívásfogadási idő (Nyitvatartási idő) |
|--------------------|---|
| 06-46-796-942 | Hétfő: 08:00 órától 20:00 óráig, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek: 10.00 órától 15.00 óráig |

3.2. Írásbeli panasz:

3.2.1. Az írásbeli panasz bejelentésének módjai:

- a.) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b.) postai úton 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1. alatt levelezési címre;
- c.) elektronikus levélben az unifinanz.zrt@gmail.com e-mail címre, üzemenzavar esetén unifinanz.iroda@gmail.com vagy drkovacsandrea07@gmail.com e-mail címre.

3.2.2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3.2.3. A pénzügyi vállalkozás a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványt. A pénzügyi vállalkozás köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni. A pénzügyi vállalkozás a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

4. A panasz kivizsgálása:

4.1. A pénzügyi vállalkozás a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

4.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A pénzügyi vállalkozás a panaszt ügyfélbarát módon mérlegeli, úgy köteles eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

4.3. A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti el 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.) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a pénzügyi vállalkozásnál nem áll rendelkezésre,
- i.) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j.) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

4.4. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

4.5. Szóbeli panasz kivizsgálása:

4.5.1. A pénzügyi vállalkozás a szóbeli panaszt, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt is, **azonnal** megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

4.5.2. A pénzügyi vállalkozás a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél figyelmét fel kell hívni, hogy a panaszáról **hangfelvétel** készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt **5 évig** meg kell őrizni.

A pénzügyi vállalkozás az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - **25 napon belül** rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.5.3. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a pénzügyi vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet** vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4.5.4. 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.

4.5.5. 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.) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e.) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f.) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g.) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h.) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i.) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

4.5.6. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a pénzügyi vállalkozás a panasz közlését követő **30 napon belül** küldi meg az ügyfélnek.

4.6. Írásbeli panasz kivizsgálása:

4.6.1. A pénzügyi vállalkozás az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a **panasz közlését követő 30 naptári napon belül** küldi meg az ügyfélnek.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

5.1. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum a természetes személyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

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

| Jogvita | Fórum | Elérhetőség |
|--|---|---|
| A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén | Pénzügyi Békéltető Testület (A hitelező általános alávetési nyilatkozatot nem tett.) | Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 172. Ügyfélszolgálat címe: 1022 Budapest, Krisztina krt. 6. Telefonszám: +36-80-203-776 E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu |
| A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben foglalt fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén | Magyar Nemzeti Bank | Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest Ügyfélkapcsolati Információs Központ ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Telefon ügyfeleknek: +36-80-203- 776 Fax: +36-1- 429- 8000 E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu Internet: http://www.mnbb.hu |
| A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén | Polgári perrendtartás szabályai szerinti bíróság | https://birosag.hu/birosag-kereso |

5.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a pénzügyi vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

5.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél az 5.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a pénzügyi vállalkozás külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

5.4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az 5.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

6. A panasz nyilvántartása

6.1. A pénzügyi vállalkozás a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről **nyilvántartást** vezet.

6.2. A nyilvántartás tartalmazza:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

6.3. A pénzügyi vállalkozás a panaszt és az arra adott választ **öt évig őrzi** meg.

-kmf-

UniFinanz Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta: az Igazgatóság 2022.09.21. napján

Hatályos: 2022. szeptember 22. napjától

Módosítás: dőlt betűvel szedve a bevezetőben, az 1.4., 3.1.1. pontokban

Bevezető

Az **UniFinanz Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1., engedély száma: H-EN-I-98/2013., engedély kelte: 2013. február 11.) - a továbbiakban: **pénzügyi vállalkozás** - a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény - a továbbiakban: Hpt. -, 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 - a továbbiakban: Korm. rendelet - és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló **66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet** - a továbbiakban: MNB rendelet - rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban - a továbbiakban: szabályzat - meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat. A szabályzatban nem rendezett kérdésekben a Hpt., az MNB rendelet és a Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

1. A szabályzat hatálya, nyilvánossága, értelmező rendelkezések

1.1. Jelen panaszkezelési szabályzat a pénzügyi vállalkozás által gyakorolt pénzügyi szolgáltatási tevékenységekre - kizárólag fedezete mellett nyújtott pénzkölcsönzés (Hpt. 3.§ (1) bekezdés b) pont), követelésvásárlás (Hpt. 3.§ (1) bekezdés l) pont), követelésbehajtás (Hpt. 7.§ (3) bekezdés j) pont) - terjed ki.

A pénzügyi vállalkozás a pénzügyi szolgáltatási tevékenységeit saját jogon közvetítő nélkül gyakorolja.

1.2. A pénzügyi vállalkozás alkalmazottai kötelesek a szabályzatban foglalt rendelkezések betartására.

1.3. Értelmező rendelkezések

1.3.1. Ügyfél: az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi vállalkozás magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

1.3.2. Fogyasztónak minősülő ügyfél: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, a gazdasági társaság, a jogi személyek, a jogi személyiség nélküli szervezetek, a társasházak.

1.4. A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelési szabályzatát honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

| | |
|---|--|
| Honlap: | www.unifinanz.hu |
| Ügyfelek számára nyitva álló helyiség: | 3526 Miskolc, Búza tér 12.sz. 3526 Miskolc, Zsolcai kapu 1.sz. 3525 Miskolc, Széchenyi u. 76.sz. 3532 Miskolc, Vasgyári út 5.sz. 2100 Gödöllő, Kossuth Lajos u. 24. 2151 Fót, Móricz Zsigmond u. 2. |
| Székhely: | 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1. |

1.5. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a pénzügyi vállalkozás és az ügyfél eltérő nyelvben állapodtak meg.

2. A panasz

2.1. Panasz az ügyfél szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a pénzügyi vállalkozás részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a pénzügyi vállalkozástól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

3. A panasz bejelentésének módjai:

3.1. Szóbeli panasz:

3.1.1. A szóbeli panasz bejelentésének módjai:

a.) személyesen:

- kézirátlag fedezete mellett nyújtott pénzkölcsönzés esetében

a panasszal érintett zálogügylet szerinti zálogfiók ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében:

| Sorszám | Panaszügyintézés címe | Nyitvatartási idő |
|----------------|---------------------------------------|--|
| 1. | 3526 Miskolc, Búza tér 12.sz. | H-P.: 08.00-16.30 Szo.: 08.00-12.00 |
| 2. | 3526 Miskolc, Zsolcai kapu 1.sz. | H-P.: 08.00-16.00 |
| 3. | 3525 Miskolc, Széchenyi u. 76.sz. | H-P.: 09.00-17.00 Szo.: 09.00-13.00 |
| 4. | 3532 Miskolc, Vasgyári út 5.sz. | H-P.: 08.00-16.00 |
| 5. | 2100 Gödöllő, Kossuth Lajos u. 24.sz. | H.: 08:00-18:00 K-Cs.: 08:00-16:00 P.: 08:00-14:00 |
| 6. | 2151 Fót, Móricz Zsigmond u. 2.sz. | H.: 08:00-18:00 K-Cs.: 08:00-16:00 P.: 08:00-14:00 |

- követelésvásárlás, követelésbehajtás esetében a pénzügyi vállalkozás alábbi székhelyén az alábbi nyitvatartási időben:

| Székhely | Nyitvatartási idő: |
|-------------------------------------|--|
| 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1. | Minden munkanap H-P.: 08.00 órától 16.00 óráig |

b.) telefonon az alábbi telefonszámon az alábbi hívásfogadási időben:

| Telefonszám | Hívásfogadási idő (Nyitvatartási idő) |
|--------------------|---|
| 06-46-796-942 | Hétfő: 08:00 órától 20:00 óráig, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek: 10.00 órától 15.00 óráig |

3.2. Írásbeli panasz:

3.2.1. Az írásbeli panasz bejelentésének módjai:

- a.) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b.) postai úton 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1. alatt levelezési címre;
- c.) elektronikus levélben az unifinanz.zrt@gmail.com e-mail címre, üzemzavar esetén unifinanz.iroda@gmail.com vagy drkovacsandrea07@gmail.com e-mail címre.

3.2.2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3.2.3. A pénzügyi vállalkozás a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványt. A pénzügyi vállalkozás köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni. A pénzügyi vállalkozás a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

4. A panasz kivizsgálása:

4.1. A pénzügyi vállalkozás a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

4.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A pénzügyi vállalkozás a panaszt ügyfélbarát módon mérlegeli, úgy köteles eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

4.3. A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti el 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.) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a pénzügyi vállalkozásnál nem áll rendelkezésre,
- i.) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j.) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

4.4. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

4.5. Szóbeli panasz kivizsgálása:

4.5.1. A pénzügyi vállalkozás a szóbeli panaszt, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt is, **azonnal** megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

4.5.2. A pénzügyi vállalkozás a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél figyelmét fel kell hívni, hogy a panaszáról **hangfelvétel** készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt **5 évig** meg kell őrizni.

A pénzügyi vállalkozás az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - **25 napon belül** rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.5.3. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a pénzügyi vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet** vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4.5.4. 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.

4.5.5. 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.) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e.) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f.) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g.) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h.) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i.) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

4.5.6. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a pénzügyi vállalkozás a panasz közlését követő **30 napon belül** küldi meg az ügyfélnek.

4.6. Írásbeli panasz kivizsgálása:

4.6.1. A pénzügyi vállalkozás az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a **panasz közlését követő 30 naptári napon belül** küldi meg az ügyfélnek.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

5.1. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum a természetes személyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

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

| Jogvita | Fórum | Elérhetőség |
|--|---|---|
| A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén | Pénzügyi Békéltető Testület (A hitelező általános alávetési nyilatkozatot nem tett.) | Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 172. Ügyfélszolgálat címe: 1022 Budapest, Krisztina krt. 6. Telefonszám: +36-80-203-776 E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu |
| A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben foglalt fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén | Magyar Nemzeti Bank | Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest Ügyfélkapcsolati Információs Központ ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Telefon ügyfeleknek: +36-80-203- 776 Fax: +36-1- 429- 8000 E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu Internet: http://www.mnbb.hu |
| A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén | Polgári perrendtartás szabályai szerinti bíróság | https://birosag.hu/birosag-kereso |

5.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a pénzügyi vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

5.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél az 5.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a pénzügyi vállalkozás külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

5.4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az 5.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

6. A panasz nyilvántartása

6.1. A pénzügyi vállalkozás a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről **nyilvántartást** vezet.

6.2. A nyilvántartás tartalmazza:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

6.3. A pénzügyi vállalkozás a panaszt és az arra adott választ **öt évig őrzi** meg.

-kmf-

UniFinanz Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta: az Igazgatóság 2022.09.21. napján

Hatályos: 2022. szeptember 22. napjától

Módosítás: dőlt betűvel szedve a bevezetőben, az 1.4., 3.1.1. pontokban

Bevezető

Az **UniFinanz Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1., engedély száma: H-EN-I-98/2013., engedély kelte: 2013. február 11.) - a továbbiakban: **pénzügyi vállalkozás** - a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény - a továbbiakban: Hpt. -, 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 - a továbbiakban: Korm. rendelet - és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló **66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet** - a továbbiakban: MNB rendelet - rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban - a továbbiakban: szabályzat - meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat. A szabályzatban nem rendezett kérdésekben a Hpt., az MNB rendelet és a Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

1. A szabályzat hatálya, nyilvánossága, értelmező rendelkezések

1.1. Jelen panaszkezelési szabályzat a pénzügyi vállalkozás által gyakorolt pénzügyi szolgáltatási tevékenységekre - kézizálog fedezete mellett nyújtott pénzkölcsönzés (Hpt. 3.§ (1) bekezdés b) pont), követelésvásárlás (Hpt. 3.§ (1) bekezdés l) pont), követelésbehajtás (Hpt. 7.§ (3) bekezdés j) pont) - terjed ki.

A pénzügyi vállalkozás a pénzügyi szolgáltatási tevékenységeit saját jogon közvetítő nélkül gyakorolja.

1.2. A pénzügyi vállalkozás alkalmazottai kötelesek a szabályzatban foglalt rendelkezések betartására.

1.3. Értelmező rendelkezések

1.3.1. Ügyfél: az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi vállalkozás magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

1.3.2. Fogyasztónak minősülő ügyfél: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, a gazdasági társaság, a jogi személyek, a jogi személyiség nélküli szervezetek, a társasházak.

1.4. A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelési szabályzatát honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

| | |
|---|--|
| Honlap: | www.unifinanz.hu |
| Ügyfelek számára nyitva álló helyiség: | 3526 Miskolc, Búza tér 12.sz. 3526 Miskolc, Zsolcai kapu 1.sz. 3525 Miskolc, Széchenyi u. 76.sz. 3532 Miskolc, Vasgyári út 5.sz. 2100 Gödöllő, Kossuth Lajos u. 24. 2151 Fót, Móricz Zsigmond u. 2. |
| Székhely: | 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1. |

1.5. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a pénzügyi vállalkozás és az ügyfél eltérő nyelvben állapodtak meg.

2. A panasz

2.1. Panasz az ügyfél szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a pénzügyi vállalkozás részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a pénzügyi vállalkozástól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

3. A panasz bejelentésének módjai:

3.1. Szóbeli panasz:

3.1.1. A szóbeli panasz bejelentésének módjai:

a.) személyesen:

- kézirátlag fedezete mellett nyújtott pénzkölcsönzés esetében a panasszal érintett zálogügylet szerinti zálogfiók ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében:

| Sorszám | Panaszügyintézés címe | Nyitvatartási idő |
|----------------|---------------------------------------|--|
| 1. | 3526 Miskolc, Búza tér 12.sz. | H-P.: 08.00-16.30 Szo.: 08.00-12.00 |
| 2. | 3526 Miskolc, Zsolcai kapu 1.sz. | H-P.: 08.00-16.00 |
| 3. | 3525 Miskolc, Széchenyi u. 76.sz. | H-P.: 09.00-17.00 Szo.: 09.00-13.00 |
| 4. | 3532 Miskolc, Vasgyári út 5.sz. | H-P.: 08.00-16.00 |
| 5. | 2100 Gödöllő, Kossuth Lajos u. 24.sz. | H.: 08:00-18:00 K-Cs.: 08:00-16:00 P.: 08:00-14:00 |
| 6. | 2151 Fót, Móricz Zsigmond u. 2.sz. | H.: 08:00-18:00 K-Cs.: 08:00-16:00 P.: 08:00-14:00 |

- követelésvásárlás, követelésbehajtás esetében a pénzügyi vállalkozás alábbi székhelyén az alábbi nyitvatartási időben:

| Székhely | Nyitvatartási idő: |
|-------------------------------------|--|
| 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1. | Minden munkanap H-P.: 08.00 órától 16.00 óráig |

b.) telefonon az alábbi telefonszámon az alábbi hívásfogadási időben:

| Telefonszám | Hívásfogadási idő (Nyitvatartási idő) |
|--------------------|---|
| 06-46-796-942 | Hétfő: 08:00 órától 20:00 óráig, Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek: 10.00 órától 15.00 óráig |

3.2. Írásbeli panasz:

3.2.1. Az írásbeli panasz bejelentésének módjai:

- a.) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b.) postai úton 3526 Miskolc, Szeles u. 41.sz. 1/1. alatt levelezési címre;
- c.) elektronikus levélben az unifinanz.zrt@gmail.com e-mail címre, üzemzavar esetén unifinanz.iroda@gmail.com vagy drkovacsandrea07@gmail.com e-mail címre.

3.2.2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3.2.3. A pénzügyi vállalkozás a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványt. A pénzügyi vállalkozás köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni. A pénzügyi vállalkozás a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

4. A panasz kivizsgálása:

4.1. A pénzügyi vállalkozás a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

4.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A pénzügyi vállalkozás a panaszt ügyfélbarát módon mérlegeli, úgy köteles eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

4.3. A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti el 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.) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a pénzügyi vállalkozásnál nem áll rendelkezésre,
- i.) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j.) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

4.4. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

4.5. Szóbeli panasz kivizsgálása:

4.5.1. A pénzügyi vállalkozás a szóbeli panaszt, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt is, **azonnal** megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

4.5.2. A pénzügyi vállalkozás a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél figyelmét fel kell hívni, hogy a panaszáról **hangfelvétel** készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt **5 évig** meg kell őrizni.

A pénzügyi vállalkozás az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - **25 napon belül** rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.5.3. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a pénzügyi vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet** vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4.5.4. 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.

4.5.5. 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.) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e.) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f.) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g.) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h.) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i.) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

4.5.6. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a pénzügyi vállalkozás a panasz közlését követő **30 napon belül** küldi meg az ügyfélnek.

4.6. Írásbeli panasz kivizsgálása:

4.6.1. A pénzügyi vállalkozás az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a **panasz közlését követő 30 naptári napon belül** küldi meg az ügyfélnek.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

5.1. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum a természetes személyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

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

| Jogvita | Fórum | Elérhetőség |
|--|---|---|
| A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén | Pénzügyi Békéltető Testület (A hitelező általános alávetési nyilatkozatot nem tett.) | Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 172. Ügyfélszolgálat címe: 1022 Budapest, Krisztina krt. 6. Telefonszám: +36-80-203-776 E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu |
| A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben foglalt fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén | Magyar Nemzeti Bank | Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest Ügyfélkapcsolati Információs Központ ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Telefon ügyfeleknek: +36-80-203- 776 Fax: +36-1- 429- 8000 E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu Internet: http://www.mnbb.hu |
| A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén | Polgári perrendtartás szabályai szerinti bíróság | https://birosag.hu/birosag-kereso |

5.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a pénzügyi vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

5.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél az 5.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a pénzügyi vállalkozás külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

5.4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az 5.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

6. A panasz nyilvántartása

6.1. A pénzügyi vállalkozás a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről **nyilvántartást** vezet.

6.2. A nyilvántartás tartalmazza:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

6.3. A pénzügyi vállalkozás a panaszt és az arra adott választ **öt évig őrzi** meg.

-kmf-