

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Szabályzat neve és típusa:	Panaszkezelési Szabályzat
Hatályba lépés dátuma:	2023. július 01.

1. Preambulum

A VFS Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a VFS Pénzügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban bármelyik társaság: **Társaság**) az Ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek (a továbbiakban: **Hpt.**), az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletnek (a továbbiakban: **Rendelet**), valamint a Magyar Nemzeti Banknak a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásának (a továbbiakban: **Ajánlás**) megfelelően – az alábbi, **fogyasztói panaszok** hatékony kezelésére szolgáló panaszkezelési szabályzatot állapítja meg:

2. Fogalmak

2.1. **Panasz:** a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló jogszabályokban meghatározott, a Társaság magatartását, működését vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasznak:

- az általános tájékoztatás, állásfoglalás, vélemény iránti kérelem,
- a szerződésmódosítás, részletfizetés iránti kérelem,
- az Ügyfél szerződésével kapcsolatban felmerülő adat-, vagy információ kérése iránti kérelem.

2.2. **Ügyfél:** az a fogyasztónak minősülő természetes személy, akivel a Társaság az üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatása (többek között pénzügyi lízing, kölcsönnyújtási tevékenység, biztosítás közvetítés, operatív lízing, bérlet) körében kapcsolatban áll vagy kapcsolatba lép, és az Ügyfél képviselőjében eljáró személy. A jelen szabályzat szempontjából Ügyfélnek kell tekinteni azt a személyt is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a Társasággal, de a szolgáltatást végül nem veszi igénybe.

2.3. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

3. A panasztétel lehetséges módjai

3.1. **Szóban** személyesen a panaszügyintézés helyén, a 1172 Budapest, Cinkotai út 34. sz. (5. em.) alatt lehet panaszt tenni munkanapokon, előzetesen egyeztetett időpontban.

3.2. **Telefonon** a +36 1 254 0625 telefonszámon, munkanapokon 9:00-16:00 között lehet panaszt tenni.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

3.3. **Írásban** személyesen a panaszügyintézés helyén, munkanapokon 9.00-16.00 között átadott irattal, postai úton, vagy elektronikus levélben 0-24 óráig lehet panaszt tenni.

Levelezési cím: VFS Hungary Zrt. / VFS Kft., 1172 Budapest, Cinkotai út 34.

Email: info.vfs.hu@volvo.com

Az írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) közzétett formanyomtatvány felhasználásával is.

3.4 **Képviselő vagy meghatalmazott útján** is benyújtható a panasz. Ebben az esetben a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával, illetve meghatalmazással kell igazolnia. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt formában jogosult elfogadni a Társaság.

4. A panaszkezelés elvei

A Társaság a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is az együttműködés, a rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartás, a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének, a transzparencia, közérthetőség, kiszámíthatóság, valamint a jogszabályi előírásoknak megfelelő világos, pontos és naprakész információ nyújtásának elvei mentén jár el.

5. A panaszkezelés szabályai

5.1. Általános szabályok

A panasz kivizsgálására és megválaszolására 30 nap áll a Társaság rendelkezésére. A határidő akkor kezdődik, amikor a panaszbejelentés valamennyi mellékletével, és a panaszt alátámasztó dokumentummal a Társaság rendelkezésére áll; ezért különösen fontos, hogy a panaszbejelentés tartalmazza mindazokat az elemeket, amelyek az eredményes panaszkezeléshez, a bejelentés érdemi elbírálásához szükségesek.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A Társaság válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A Társaság a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a küldemény elküldésének igazolása olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

5.2. Szóbeli panaszok

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja és Ügyféllel aláírattja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben.

A panaszról felvett 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 Társaság neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek különítetten történő rögzítésével,
- 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.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység vagy munkatárs elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha az Ügyfél a személyesen közölt szóbeli panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja és Ügyféllel aláírattja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, valamint az Ügyfélnek megküldi az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben.

5.3. Telefonos panaszkezelés

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, amelyről az Ügyfelet a beszélgetést megelőzően tájékoztatja és a hangfelvételt öt (5) évig megőrzi.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétel másolatát huszonöt (25) napon belül.

5.4. Írásbeli panaszok

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, ha jogszabály rövidebb határidőt nem ír elő, a panasz közlését követő harminc (30) napon belül megküldi az Ügyfélnek.

6. A panasz kivizsgálása, további eljárás

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság a rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik.

A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Társaság és az Ügyfél eltérő nyelvben állapodnak meg.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, akkor a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat várható befejezésének időpontját.

A Társaság a panaszra adott írásbeli válaszában közérthetően és részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

Az elutasított panaszokra adott választ indokolással látja el és tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről.

7. A panaszok nyilvántartása

7.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, 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 panasz megválaszolásának időpontját, ideértve a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát is.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

7.2 A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni, és azt a felügyelő hatóság kérésére bemutatni.

8. A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

8.1 A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti 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) panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

8.2 A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelet (azaz az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i 2016/679 rendelete), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. Az adatkezelésről szóló tájékoztató elérhető a Társaság honlapján.

9. Jogorvoslati lehetőségek

9.1 **Az Ügyfél** az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén (azaz, ha a Társaság nem ad választ a határidőn belül):

- a. **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) előtt az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást indíthat;
- b. **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
- c. **bíróság.**

A Társaság a panaszt elutasító válaszában az Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére [9.1. a) pontja szerinti

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

esetkör], vagy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására [9.1. b) pontja szerinti esetkör] irányult, tájékoztatja továbbá arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az alábbi pontok körébe.

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

Az Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja az Ügyfelet.

10. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

10.1. A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, és a Társaság a felelős személyét, illetve annak változását tizenöt (15) napon belül írásban bejelenti a Magyar Nemzeti Bank részére.

11. A szabályzat hatálya

11.1. A jelen szabályzat hatálya a Társaság minden munkavállalójára és 2.2. pont szerinti Ügyfelére kiterjed. A szabályzat a keltének napján lép hatályba határozatlan időre, egyidejűleg valamennyi korábbi azonos tárgyban készült szabályzat hatályát veszti.

* * *

A VFS Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a VFS Pénzügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.