

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> MNB 6/C.5

Az **EXIM CAPITAL INVESTMENT Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §, 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, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet, illetve e rendelet 1. számú mellékletét képező Panaszkezelési Mintaszabályzat alapján a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok megtételéről és kezeléséről az alábbiak szerint rendelkezik.

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy megbízott által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) díjmentesen közölhesse.

## I. A panasz bejelentésének módjai

### 1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye (székhely):	9600 Sárvár, Szatmár utca 13/B
nyitvatartási idő:	kedd: 9:00 – 12:00

b) telefonon:

ba) telefonszám:	+36-20/593-95-07
bb) hívásfogadási idő:	hétfő 8:00 – 20:00 szerda, péntek: 9:00 – 12:00

### 2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton (levelezési cím: 9600 Sárvár, Szatmár utca 13/B)
- c) elektronikus levélben (e-mail cím: iroda@eximcapitalinvestment.hu)

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

## II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálásáról a Társaság ügyfélszolgálati ügyintéző útján gondoskodik, és a vizsgálat az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

## 1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, 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. 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 jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. 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.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen 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.

## 2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon (*1. sz. melléklet*), amelyet a Társaság a saját honlapján is elérhetővé tesz az ügyfelek számára. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik

## III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

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

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett 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 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.

#### IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő, tehát az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

PBT székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.  
ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
telefonszáma: 06-1-489-9700, 06-80-203-776  
internetes elérhetősége: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)  
[ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.  
meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; Telefon: +36-80/203-776; E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))

c) **bíróság.**

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.

A fogyasztónak minősülő ügyfél az a) pontban foglalt esetben 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 a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az a) pontban foglalt esetben 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 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló

kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti. Az igénylés módja postai úton: 9600 Sárvár, Szatmár utca 13/B; telefonon: +36-95/323-899; e-mailen: iroda@eximcapitalinvestment.hu. A nyomtatványt igazolható módon kell kiküldeni, az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton.

#### **V. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának – *elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés* – dátumát.

A Társaság az ügyféllel történt telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi, továbbá a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

Budapest, 2021. október 19.

.....  
Igazgatóság nevében  
Igazgatóság elnöke

*1. sz. melléklet:*  
Fogyasztói panasz formanyomtatvány

**FOGYASZTÓI PANASZ**  
**PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

Ügyfél	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok</b> (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

--

\*személyesen tett panasz esetén

**I. Ügyfél panaszja és igénye****Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**


[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**Panasz oka:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                 |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van                     |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        |   |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     |   |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  |   |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel |   |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    |   |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |   |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet   |   |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet              |   |
| <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet     |   |
| <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet               |   |
| <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították                   |   |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részletes leírása:**

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. ]**

Kelt:

Aláírás: