



PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZAT
CREDITFORTE KFT.

2023

Jóváhagyta: Balázs Ágnes
ügyvezető igazgató

1. Bevezető rendelkezések

A **Creditforte Kft.** (székhely: 1118 Budapest Gombocz Z.u.14. Cg.:01-09-345193, adószám: 14656257-2-43, képviseli: Balázs Ágnes önálló aláírási joggal, a továbbiakban Creditforte vagy Társaság) az Ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési szabályzatot hozza, és az alábbi szabályzat szerint jár el. A Creditforte belső szabályozásának alapja, hogy a Társasággal kapcsolatba kerülők elégedettek legyenek a Társaság szolgáltatásaival, ugyanakkor észrevételeiket, az eljárások tökéletesítését szolgáló tanácsait vagy panaszait azonban közölhessék a törvényben, jogszabályi előírásokban meghatározott módon.

A Creditforte Kft. tevékenysége kizárólag az alábbi területre terjed ki: megbízás alapján történő követeléskezelés.

Jóváhagyta:	Balázs Ágnes ügyvezető igazgató
Hatálybalépés:	2018.04.25.
Utolsó módosítás:	2023.07.01
Felülvizsgálat:	évente

Panaszkezelési szabályzatban érintett jogszabályok:

- hitelintézetekről és 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
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23.) rendelete
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet

Szerkesztő:	Tóth Balázs adatvédelmi felelős
Jóváhagyta:	Balázs Ágnes ügyvezető igazgató
Módosítások jegyzéke:	1. melléklet

A Creditforte Kft. a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését a hitelintézetekről és 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, a Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII.20.) rendelete, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet szerint végzi.

2. Hatály

A Panaszkezelési szabályzat, vagyis jelen szabályzat minden munkavállalóra és Ügyfélre kiterjed. A Szabályzat keltének napján lép hatályba határozatlan időre, egyidejűleg valamennyi korábbi azonos tárgyban készült szabályzat hatályát veszíti.

3. Felülvizsgálat, szabályzat elérhetősége

Jelen szabályzatot a Creditforte ügyvezető igazgatója hagyja jóvá és a panaszkezelési csoport tárolja. A szabályzat évente egy alkalommal felülvizsgálatra, illetőleg jóváhagyásra kerül, az esetleges módosításokat a Módosítások jegyzéke tartalmazza (1. melléklet). A Szabályzat elérhető a munkavállalók számára hozzáférhető Tudásbázis/Szabályzatok menüpontjában, illetőleg papír alapon a panaszkezelési csoportnál. Továbbá jelen panaszkezelési szabályzat elérhető az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben), valamint honlapunkon: www.creditforte.hu

4. Felelősség

Jelen szabályzat maradéktalan betartásáért és végrehajtásáért a felsővezetők felelősek, ugyanakkor a munkavállalók kötelesek bejelenteni, amennyiben tudomást szereznek olyan tényről, vagy körülményről, amely ezen Szabályzat megkerüléséből vagy megsértéséből ered, vagy arra utal.

5. Fogalmak

Panasz: a Creditforte panasznak minősít minden olyan kifogást, amely az Ügyfél, vagy eljáró fél a Szabályzatban meghatározott bármely módon juttat el a Társasághoz. Ugyanakkor nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást kér, illetve kérelme vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, igazolás kiállításra irányul.

Ügyfél: az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, vagy ezek képviselője, akivel a Creditforte kapcsolatban áll, vagy kapcsolatba kerül. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol.

6. A panaszbejelentés módja

Szóbeli panasz:

- **Szóban** személyesen a panaszügyintézés helyén, előzetes bejelentkezés szerint a 1118 Budapest, Gombocz Z. u. 14. szám alatt, munkanapokon 8-17 óra között.
- **Telefonon:** a + 36 1 5100 830 telefonszámon, munkanapokon 8-17 óra között (csütörtökön 8-20 óra között)

Írásbeli panasz:

- **Személyesen**, vagy a címünkre **írásban** megküldött panaszbejelentés által
- **Levelezési cím:** Creditforte Kft.
- **E-mail:** panaszkezeles@creditforte.hu (időbeli korlát nélkül)

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

A formanyomtatvány szintén elérhető a www.creditforte.hu weboldalon.

Kérésre a panaszbejelentést segítő formanyomtatványokat postai úton is eljuttatjuk az igénylőnek.

7. A panasz tartalma, panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

A Társaság a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti el az Ügyfélől:

- név
- szerződés azonosítója, ügyfélszám
- értesítési levélcím
- telefonszám, e-mail cím
- értesítés módja
- panasszal érintett szervezet neve
- panasz leírása, oka
- az Ügyfél igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő, a Társaság számára rendelkezésre bocsátott dokumentum másolati példánya
- meghatalmazott eljárása esetén az érvényes meghatalmazás

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, és a meghatalmazás egy eredeti vagy hitelesített másolati példányát a panaszbejelentéshez csatolni szükséges.

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

8. Panasz kivizsgálása

Általános szabályok

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül nyújtott dokumentumok alapján történik. Az eljárás célja a jogviták elkerülése.

A panasz kivizsgálás során a Társaság vizsgálja, hogy a panaszt arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak minősül-e (vagy a korábbiakban már említett panasznak nem minősülő általános tájékoztatáskérés, méltányossági kérelem, stb.), illetve az Ügyfél minden – a panasz kivizsgálásához elengedhetetlen – adatot megadott-e.

Amennyiben ugyanaz az Ügyfél, ugyanazon szerződéshez kapcsolódóan, a korábbival azonos tartalmú, de a Társaság által már korábban megválaszolt panaszt terjeszt be, úgy a Társaság 30 napos határidőn belül jelzi a Panaszt tevő felé, hogy a korábbi választát fenntartja-e.

Szóbeli panaszok:

A Creditforte Kft. a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon tett szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése esetében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Társaság jelen Panaszkezelési Szabályzatban megjelölt telefonszámon közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, és a hangfelvételt az Adatkezelési Szabályzatban feltüntetett időtartamig, 5 (öt) évi megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – Ügyfél kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a jelenlévő Ügyfél – igazolva, hogy a jegyzőkönyvben szereplő információk egyeznek az általa előadottakkal – saját kezűleg aláír. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi. Amennyiben a speciális jogszabályi rendelkezés ennél rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság a választ a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

A panaszról készült jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- Ügyfél neve
- Ügyfél értesítési címe, székhelye
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az Ügyfél panaszának részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülöníthetően)
- a panasszal érintett szerződés száma és ügyazonosítója
- az Ügyfél által bemutatott iratok jegyzéke
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje

- panasszal érintett szolgáltató neve és címe

Írásbeli panasz

A Creditforte Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panaszközlését követő 30 (harminc) naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek. Amennyiben a speciális jogszabályi rendelkezés ennél rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság a választ a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

9. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslat:

A Creditforte Kft. célja, hogy az esetlegesen felmerült panaszokat mindkét fél számára megnyugtatóan rendezze a körülmények, álláspontok megvizsgálását követően. Ugyanakkor amennyiben Társaságunk a panaszt elutasítja, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telne el, az Ügyfél az alábbi szervekhez jogosult fordulni, melyről a Társaság a válaszában is tájékoztatja a panaszt tevőt.

9.1. Fogyasztónak minősülő ügyfél:

9.1.1. Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület: (szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével szerződészegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

levelezési cím: HU-1525 Budapest BKKP Pf.:172

telefon: 0680203776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

formanyomtatvány elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési cím: HU-1534 Budapest BKKP Pf.:777

telefon: 0680203776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

formanyomtatvány elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

III. területileg illetékes bíróságok.

9.1.2. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

Területileg illetékes járási hivatalok

Társaságunk a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt tevőnek arról, hogy a Társaságunk által ismert címnek megfelelően – mely járási hivatal illetékes az ügyben, illetve milyen elérhetőségeken lehetséges vele kapcsolatba lépni.

A területileg illetékes járási hivatalok keresése a <https://jarasinfo.gov.hu/> honlapon elérhető.

A járási hivatal által első fokon intézett ügyekben másodfokon a **Pest Megyei Kormányhivatal**

levelezési cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

telefon: 0613285814,0614856957

e-mail: pest@pest.gov.hu jár el.

Békéltető testületek

A területileg illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

illetve a Creditforte Kft. honlapján. A Társaság a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt tevő ismert lakóhelye szerint illetékes békéltető testületről, illetve annak elérhetőségéről.

Az Ügyfél fentiekén túlmenően bármely szerződésből eredő polgári jogi vita esetén keresettel fordulhat az **illetékes bírósághoz**.

9.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél az illetékes bírósághoz fordulhat.

Társaságunk a panaszra annak jellege szerint válaszol, és a válaszában feltünteti, hogy az Ügyfél mely jogorvoslati szervhez fordulhat.

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány térítésmentes megküldését igényelheti a Társaság elérhetőségein (1506 Budapest, Pf.: 74.) amennyiben a nyomtatványok beszerzése Ügyfélnek egyébként nehézséget okozna.

10. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panaszt képző esemény vagy tény megjelölését
- panasz benyújtásának időpontját
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelő személy, szervezeti egység megnevezését
- a panaszválasz kiküldésének dátumát

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig megőrzi.

Kérem a fentiek szerint panaszom kivizsgálását.

Panaszkivizsgálás eredményét az alábbi módon kérem megküldeni:

1. e-mailben az alábbi e-mail címre:

2. levélben az alábbi címre:

Budapest, ____ / ____ / ____

panaszt tevő aláírása*

panaszfeltevő aláírása a Creditforte Kft. képviselőjében

* a panasztevő aláírásával megerősíti, hogy a jegyzőkönyvben rögzített adatok a valóságnak megfelelnek, illetőleg személyesen tett panasz esetén hogy részére a panaszfelvételi jegyzőkönyv egy példánya átadásra került.

Tájékoztatom, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Creditforte Kft. általános átvétési nyilatkozatot nem tett.

Amennyiben panaszát Társaságunk elutasítja vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telne el, Ön az alábbi szervezetekhez jogosult fordulni:

MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.
Telefon: 06 80 203 776
E-mail: ugyfelszolgalat@mn.hu
Honlap: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

Pénzügyi Békéltető Testület:

Címe: 1525 Budapest Pf.:172.
Telefon: 06 80 203 776
E-mail: ugyfelszolgalat@mn.hu
Honlap: www.mnb.hu/bekeltetes

A Pénzügyi Békéltető Testület által készített kérelem nyomtatványok az alábbi linken elérhetőek:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

További formanyomtatványok a panaszbejelentéshez: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Fenti nyomtatványok elérhetőek irodánkban, illetve kérheti ezen dokumentumok költségmentes megküldését a fejlécben jelzett elérhetőségek bármelyikén.