

MIKROHITEL
Gazdaságfejlesztő Pénzügyi ZRt.

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: 2013. január 1-től

Jogszabályi hivatkozások:

- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.)
- 2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervezet Állami Felügyeletéről (a továbbiakban: PSZÁF tv.)

I. Általános alapelvek:

A Mikrohitel Zrt. az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A Mikrohitel Zrt. a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

A panaszkezelési szabályzat alapelvei:

- a Mikrohitel Zrt.-vel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Mikrohitel Zrt. számára,
- a Mikrohitel Zrt. a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében jogszabályi előírások alapján kezeli.

II. A panasz

Panasz a Mikrohitel Zrt. magatartásával, tevékenységével, mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kifogás, amelyben az ügyfél a Mikrohitel Zrt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasz az ügyfél által a Mikrohitel Zrt.-hoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére irányul.

III. A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Mikrohitel Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, illetve a szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje (a továbbiakban: ügyfél).

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Mikrohitel Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Panaszbejelentő nyomtatvány alkalmazása esetén fel kell tüntetni az ügyfél – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. gazdasági társaság képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Mikrohitel Zrt. közvetlenül az ügyfélhez fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. A panasz bejelentése

A Mikrohitel Zrt. biztosítja, hogy az ügyfél panaszát szóban (személyesen, telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A Mikrohitel Zrt. panaszkezeléssel kapcsolatos adminisztratív teendőit a jogi feladatokat is ellátó munkatársai (a továbbiakban: Jogi Divízió) látják el.

1. A panasz bejelentésére az alábbi módokon van lehetőségük az ügyfeleknek:

a., Szóbeli panasz:

- **személyesen** a Mikrohitel Zrt. központi ügyintézés helyén működő telephelyén, a 1137 Budapest, Jászai Mari tér 6. III. emelet 17. címen munkanapokon 9.30-16.30 óra között
- **telefonon** a (06 1) 270-3478 telefonszámon munkanapokon 9.30-16.30 óráig

b., Írásbeli panasz:

- **személyesen vagy más által átadott irat útján** a Mikrohitel Zrt. központi ügyintézésének helyén működő ügyfélszolgálatán hétfőtől-csütörtökig 9:30-16:30 óráig, pénteken 9:30-15:30 óráig.
- **postai úton** az alábbi postacímen:
Mikrohitel Zrt.
1137 Budapest, Jászai Mari tér 6.

- **telefaxon** a (06 1) 270-3478 fax számon
- **elektronikusan** 0-24 óráig a Mikrohitel Zrt. mikrohitelrt@mikrohitelrt.hu e-mail címre küldve

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Mikrohitel Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

A panasz bejelentésére a Mikrohitel Zrt. által rendszeresített „Panaszbejelentő nyomtatvány”-on van lehetőség, amely hozzáférhető a Mikrohitel Zrt. hivatalos helyiségeiben és letölthető a Mikrohitel Zrt. honlapjáról (www.mikrohitelrt.hu).

V. A panasz rögzítése

A panaszt a Mikrohitel Zrt. minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül.

Személyesen benyújtott panasz esetén az ügyfél a panaszt a Mikrohitel Zrt. az ügyfelek részére nyitva álló helyiségeiben rendelkezésre álló „Panaszbejelentő nyomtatvány” kitöltésével teheti meg, majd a Mikrohitel Zrt. átadja az ügyfél részére a benyújtott panaszt tartalmazó nyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

Ha az ügyfél telefonon teszi meg a panasz bejelentését, abban az esetben a Mikrohitel Zrt. munkatársai papír alapon rögzítik a panasz beérkezését. A feljegyzéseket a Mikrohitel Zrt. egy évig visszakereshető módon tárolja, és az ügyfél kérésére lehetőséget biztosít a

A nem személyesen (interneten, faxon, levélben, vagy meghatalmazott útján) benyújtott panasz esetén a benyújtási jogosultság megállapítása érdekében a Mikrohitel Zrt. kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásban történő megerősítését.

VI. A panasz kivizsgálása

A Mikrohitel Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A Mikrohitel Zrt. a benyújtott panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt 30 napos határidő figyelembe vételével teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet, az indok pontos megjelölésével.

A Mikrohitel Zrt. a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Mikrohitel Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a panaszra adott válasszal együtt - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Mikrohitel Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a panaszra adott válasszal együtt - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Mikrohitel Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatással a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A panaszügyintézés folyamatát a Mikrohitel Zrt. úgy határozza meg, hogy az összhangban legyen a döntési jogkörökre vonatkozó szabályzattal.

A panaszügyintézés során a Mikrohitel Zrt. válaszát (válaszlevelét) iktatott formában postán, illetve igény esetén e-mail formájában is megküldi az ügyfél részére.

A Mikrohitel Zrt. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja az ügyfél részére

VII. Panasszal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek:

Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél – a továbbiakban: fogyasztó - nem ért egyet a Mikrohitel Zrt. válaszával – annak tárgya, illetve az alább felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

A fogyasztó a panasz elutasítása esetén, amennyiben annak alapja a PSZÁF tv. szerinti alábbi fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése, a PSZÁF tv. 64 § 3) bekezdése alapján kérelemmel fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Felügyeletnél. A fogyasztó az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megsértése miatt kezdeményezhet fogyasztóvédelmi eljárást:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.),
- a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény

Fogyasztó: e szabályzat alkalmazásában - tekintettel a PSZÁF tv. 64. § (2) bekezdésére – az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután a Mikrohitel Zrt. által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, Ügyfélkapun keresztül vagy e-mailben) azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a Mikrohitel Zrt. szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

a) a panaszára nem kapott választ,

b) a panasz kivizsgálása nem a jogszabályokban előírtak szerint történt,

c) a Mikrohitel Zrt. válaszából fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

A Felügyelethez a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatása iránti kérelem beadvány formájában az alábbiak szerint nyújtható be:

- levélben a Felügyelet postai címére (H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.), a Felügyelet honlapjáról letölthető „Fogyasztói beadvány” űrlap kitöltésével
- telefaxon a 489-9102 faxszámon
- ügyfélkapun keresztül (www.magyarország.hu) fogyasztóvédelmi beadvány űrlap felhasználásával
- vagy személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-16.30, szerda: 8-17, péntek: 8-12).

1.2.

A fogyasztó a panasz elutasítása esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.)
- bírósághoz fordulhat.

A fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a PSZÁF tv. 85. §-a alapján a fogyasztó kérelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a Mikrohitel Zrt.-nél közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A fogyasztói kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez írásban kell benyújtani, elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül, vagy személyesen a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. szám alatti Ügyfélszolgálaton leadni, illetve a H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172. levelezési címre megküldeni.

A „Fogyasztói kérelem” formanyomtatvány letölthető a PSZÁF honlapjáról (http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok).

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelek a panasz elutasítása esetén bírósághoz fordulhatnak.

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

VIII. A panasz nyilvántartása

A Mikrohitel Zrt.-n belül a panaszkezelés adminisztratív teendőit Jogi Divízió munkatársai látják el.

A Mikrohitel Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (panaszt és az arra adott választ) a Mikrohitel Zrt. három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A Mikrohitel Zrt. a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeire és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

A Mikrohitel Zrt. a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy a beérkezett panaszokat központi ügyintézés helyén iktatják, és excel táblázatban rögzítik (iktatószámot, az ügyfél nevét, a benyújtás időpontját, a panasz tárgyát, a válaszadás határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését, a válaszlevél kiküldésének időpontját, kimenő levél iktatószáma), valamint a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, a panaszbejelentő nyomtatványt, és az arra küldött válaszlevelet szkennelve a Mikrohitel Zrt. számítógépes rendszerében oly módon rögzíti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi nyilvántartás, statisztikák és kimutatások készítésére.

IX. Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot az Igazgatóság 2012. november 20-án kelt 5./2012.11.20. számú határozatával hagyta jóvá. Hatályos: 2013. január 1. napjától.

Budapest, 2012. november 20.

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

<i>Panaszos neve</i>	
<i>Panaszos lakcíme</i>	
<i>Panaszos telefonszáma:</i>	
<i>Panaszos azonosító adata:</i> <i>Anyja neve:</i> <i>Születési helye, ideje:</i> <i>Adóazonosító száma:</i> <i>Személyi igazolvány száma:</i>	
<i>Panaszos egyéb elérhetősége</i>	
<i>Panasz tárgya:</i>	
<i>Dátum:</i>	
<i>Panaszos aláírása</i>	