

**TERRA CREDIT Pénzügyi Szolgáltató Zrt.  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**



**TERRA CREDIT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**TARTALOMJEGYZÉK**

<b>1. MEGHATÁROZÁSOK .....</b>	<b>3</b>
<b>2. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. A PANASZOK BEÉRKEZÉSE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI.....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. A PANASZ(OK) KIVIZSGÁLÁSA, ÉRDEMI MEGVÁLASZOLÁSA.....</b>	<b>5</b>
2.3.1. A Panasz(ok) kivizsgálása .....	5
2.3.2. Érdemi válaszok elkészítése, kiküldése.....	5
2.3.3. Köztes válaszlevél elkészítése, kiküldése .....	6
<b>2.4. NYILVÁNTARTÁS, TÁJÉKOZTATÁS.....</b>	<b>6</b>
2.4.1. Panaszok és válaszok belső nyilvántartása.....	6
<b>3. MELLÉKLETEK.....</b>	<b>8</b>

## **1. MEGHATÁROZÁSOK**

**Ügyfél:** jelenti a Társaság által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő természetes személyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, vagy más szervezetet, továbbá ezek képviselőjét, meghatalmazottját.

**Panaszos:** jelenti azon Ügyfelet, aki a Társasághoz Panaszt nyújt be. Panaszos azonban nemcsak az Ügyfél lehet, hanem olyan harmadik személy is, aki a Társaság egy szolgáltatásával kapcsolatos ajánlat vagy kereskedelmi kommunikáció címzettje.

**A panasz:** Panasznak minősül minden, az ügyfélnek a szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szolgáltató a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

A Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a szervezet eljárását, tevékenységét, magatartását, vagy mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyedi és egyértelmű igényt fogalmaz meg. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

A panasz minimális tartalmi követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle

- a panaszos személye,
- a panaszos elérhetősége,
- a panaszos kapcsolata a Társasággal,
- a panasz konkrét tárgya,
- a panasz időpontja és
- a panasz helye.

**Észrevétel (kérs, kérdés):** jelenti, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, illetve méltányossági kérelemmel fordul a Társasághoz.

## **2. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA**

A pénzügyi intézmény és a független közvetítő a panaszkezelési szabályzatot a honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

### **2.1. A PANASZOK BEÉRKEZÉSE**

A Panaszok/Észrevételek beérkezése történhet: személyesen vagy írásban.

- Személyesen:
  - A szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig.
  - A telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,
- Írásban:
  - Személyesen vagy más által átadott irat útján.
  - Levélben a 1134 Budapest, Váci út 37. címre történő postázás útján.
  - Telefaxon a +36 1 577 1581 számon.
  - Elektronikus levélben az [info@terracredit.hu](mailto:info@terracredit.hu) címre történő küldéssel.

## **TERRA CREDIT Pénzügyi Szolgáltató Zrt. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. A panasz benyújtója benyújtási jogosultságát, meghatalmazással teljes bizonyító erejű magánokirattal, vagy közokirattal köteles igazolni.

A panaszban bejelentésben a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. jogi személy képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Meghatalmazás hiányában a panaszt a Társaság nem fogadja be. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen eljárva a panasz ismételt benyújtható.

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

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. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

### **2.2. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI**

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

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- 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.

## **2.3. A PANASZ(OK) KIVIZSGÁLÁSA, ÉRDEMI MEGVÁLASZOLÁSA**

### **2.3.1. A Panasz(ok) kivizsgálása**

A Panaszok kezelése a Társaság szervezetén belül a vezérigazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársai számára, így a beérkezett panaszokat az arra illetékes vagy az abban érintett szakterület vizsgálja ki és válaszolja meg. Panasz esetén a Társaság törekszik arra, hogy a döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntés meghozatalában korábban részt vett. Amennyiben a Panaszt kivizsgáló szakterület illetékessége nem egyértelmű a Panasz tartalma alapján, a Társaság vezérigazgatója kijelöli a Panaszt kivizsgáló és megválaszoló szakterület(ek)et. A vezérigazgató figyelemmel kíséri a panaszok kivizsgálását és azok határidőre – a Panasz a Társasághoz történt beérkezésétől, illetve a jegyzőkönyv keltétől) számított 30 naptári napon belül – történő **írásbeli** megválaszolását.

### **2.3.2. Érdemi válaszok elkészítése, kiküldése**

A szóbeli (ideértve a telefonon és a személyesen) panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell, az Észrevételeket pedig megválaszolni. A szóban felmerülő panaszokat a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Szóbeli panaszbejelentés esetén, ha a bejelentéskor azonnali kivizsgálásra nincs lehetőség, vagy a Panaszos a kivizsgálással nem ért egyet, abban az esetben a Társaság köteles két példányban jegyzőkönyvet készíteni, melynek egyik példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi részére. A panasz kivizsgálása egyebekben az írásos bejelentés szabályai szerint történik

Az írásos (levélben – azaz postai úton –, faxon, e-mailben érkezett, valamint a szóbeli panaszról készített jegyzőkönyv szerinti) Panaszt a Társaság vezérigazgatója, vagy az általa megbízott illetékes munkatársa köteles gondoskodni a Panasz mielőbbi, de legkésőbb **a beérkezéstől számított (szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv keltétől) számított 30 naptári napon belül történő megválaszolásáról**. A Panaszra vonatkozó válasznak egyértelmű és pontos indokolást kell tartalmaznia, szükség szerint a vonatkozó jogszabályhely pontos megjelölésével és a kapcsolódó – ÁSZF-nek nem minősülő – dokumentum másolatok mellékelésével.

A Társaság által elkészített válaszlevelet, a Panaszt kivizsgáló és megválaszoló tájékoztatása alapján a Társaság illetékes területe/osztálya készíti el, és a Társaság vezérigazgatója írja alá és küldi meg a Panaszos részére. Szükség szerint a Társaság más, a témában érintett társszakterületek bevonásával is orvosolhatja a beérkező Panaszt.

A panaszkezelések során biztosítani és ellenőrizni kell a beérkezett panaszok hatékony kezelését, a hatékony és megfelelő társaságon belüli információtovábbítást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A hatóságoktól beérkezett Panaszok tekintetében kizárólag a Társaság által megbízott jogász írásos előzetes véleménye alapján készíthető el a küldendő válaszlevél.

A panasz bejelentésére vonatkozó szabályokat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-a határozza meg.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját

## **TERRA CREDIT Pénzügyi Szolgáltató Zrt. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- a fenti pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződészegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók, azokat kell a szabályzatban feltüntetni;
- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók, azokat kell a szabályzatban feltüntetni;
- bíróság.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A Panasz kivizsgálásáért a Társaság külön díjat nem számít fel.

### **2.3.3. Köztes válaszlevél elkészítése, kiküldése**

Amennyiben a Panaszt kivizsgáló és megválaszoló észleli, hogy a benyújtott/közölt Panasz – tartalmából, a szükséges válasz, információk mennyiségéből, köréből adódóan – megválaszolásához a fenti 30 napnál várhatóan hosszabb időtartam szükséges, illetőleg a beérkezett panaszlevél nem tartalmazza az érdemi kivizsgáláshoz szükséges valamennyi adatot, információt, és az Ügyfél a kért adatokat, dokumentumokat időben nem küldi meg a Társaság részére, úgy a Társaság egy köztes válaszlevelet küld a Panaszosnak a 2.2.2. pontban rögzített határidőn belül.

A köztes válaszlevélben, amely megfelel 2.2.2. pontban leírt tartalmi feltételeknek a Társaság tájékoztatja a Panaszost arról, hogy Panasz beérkezett a Társasághoz és arról, hogy a rendelkezésre álló érdemi információk alapján a Társaság az Ügyfél panaszát jogosnak vagy jogtalanak ismeri-e el, és megjelöli az esetlegesen hiányzó adatokat, információkat, amelyek szükségesek a Panasz további esetleges megvizsgáláshoz.

A további kivizsgálást követően a Társaság haladéktalanul megküldi az Ügyfélnek a végleges választ.

## **2.4. NYILVÁNTARTÁS, TÁJÉKOZTATÁS**

### **2.4.1. Panaszok és válaszok belső nyilvántartása**

A Panaszokról és az azokra adott válaszokról illetőleg intézkedésekről a Társaság panaszonkénti és időbeni bontásban elektronikus nyilvántartást vezet, amelyből dátum, illetve Panaszos alapján utólag is visszakereshető minden Panasz és az arra adott válasz is.

A Panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (ideértve a Panaszt és az arra adott választ is) a Társaság a Panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylatmegőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig a vonatkozó Hpt. elévülés szabályaiból

**TERRA CREDIT Pénzügyi Szolgáltató Zrt.**  
**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 3 évig megőrzi és szükség esetén a Felügyelet kérésére bemutatja azokat.

A Panaszos és a Társaság között a fenti telefonszámon, illetve az egyéb hangrögzítésre alkalmas vonalon történő kommunikációt hangfelvételt a Társaság rögzíti, és egy évig megőrzi.  
Telefonon közölt Panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást.

Hatályos: 2014. 08.01. napjától

Budapest, 2014. augusztus 1.

Terra Credit Zrt.

**3. MELLÉKLETEK**