

HERMES Zrt.

**1023 Budapest, Orgona utca 8.
Cégjegyzékszám: 01-10-041131**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2022. február 1. napjától

A HERMES Zrt.

a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (*Hpt.*) és a Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII.20.) MNB rendelete (*Rendelet*) alapján

Panaszkezelési Szabályzatát

2022. február 1. napjától az alábbiak szerint határozza meg

1. Fogalommeghatározások

- 1.1. **Ügyfél:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.
A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba pénzügyi intézménnyel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.
- 1.2. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- 1.3. **Panasz:** Minden olyan az ügyfél által emelt kifogás, mely a Szolgáltató szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, teljesítésével, a szerződés megszűnésével kapcsolatos magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos.
- 1.4. **Szolgáltató / Pénzügyi intézmény:** a HERMES Zrt. (székhely: 1023 Budapest, Orgona utca 8.).

2. A panasz bejelentésének módjai

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Ügyfél a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

2.1. Szóbeli panasz

- 2.1.1. Az Ügyfél **személyesen** közölt szóbeli panaszát a Szolgáltató a székhelyén, a 1023 Budapest, Orgona utca 8. szám alatt, minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.
- 2.1.2. Az Ügyfél **telefonon** közölt szóbeli panaszát a Szolgáltató a + 36 1 315 2093 vagy + 36 1 315 1998 telefonszámon, minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja. A hívásfogadási idő kedden 8 órától 20 óráig tart.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Szolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. A Szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációról /panaszról/ hangfelvétel készül, melyet a Szolgáltató 5 /öt/ évig köteles megőrizni. A telefonos ügyintézés kezdetekor erre az ügyfél figyelmét a Szolgáltató felhívja.

Az ügyfél – szóbeli vagy írásbeli - kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően – 25 /huszonöt/ napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, melyek feltétele a panaszos ügyfél nevének, a telefonbeszélgetés pontos időpontjának

és a hívószámnak a Szolgáltatóval való közlése. A telefonos ügyintézés befejezésekor ezen jogairól az Ügyfelet tájékoztatni kell.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató 5 /öt/évig köteles megőrizni.

- 2.1.3. Szóbeli panasz esetén a Szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat honlapon és a Szolgáltató székhelyén való elérhetőségére.
- 2.1.4. A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő felelős személy elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

2.2. Írásbeli panasz

- 2.2.1. Az Ügyfél a személyesen vagy más által átadott irat útján, illetve a postai úton közölt **írásbeli panaszát** a Szolgáltató a 1023 Budapest, Orgona utca 8. sz. alatti címen fogadja.
- 2.2.2. Az Ügyfél **telefax** útján közölt írásbeli panaszát a Szolgáltató a +36 1 315 1997 fax számon fogadja.
- 2.2.3. Az Ügyfél **elektronikus levélben** közölt írásbeli panaszát a hitel@hermesfaktor.t-online.hu e-mail címen folyamatosan fogadja. Elektronikus úton érkezett panasz esetén a Szolgáltató a panasz érkezésének csatornáján visszaigazolást küld a panasz beérkezéséről, egyidejűleg tájékoztatja a panaszkezelés folyamatáról, a panasz azonosítására szolgáló adatokról és arról, hogy válaszát postai úton küldi meg az Ügyfél részére.
- 2.2.4. A Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett, alábbi linken elérhető formanyomtatványt alkalmazza, melyet Szolgáltató a honlapján, valamint székhelyén is elérhetővé teszi:
<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>
A Szolgáltató az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

2.3. Képviselet

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a panaszbejelentés vagy írásbeli közlés során a Szolgáltató ügyintézőjének a meghatalmazás 1 (egy) eredeti példányát be kell mutatni vagy mellékelni kell az írásbeli kérelemhez.

Amennyiben a meghatalmazás nem tartalmazza az Ügyfél banktitok kiadására vonatkozó felhatalmazását, úgy a Szolgáltató a választ közvetlenül az Ügyfélnek küldi meg.

A Szolgáltató által készített meghatalmazás-minta a Szolgáltató honlapján és székhelyén nyomtatott formában is elérhető.

3. A panaszkezelési eljárás, a panasz kivizsgálása

- 3.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
- 3.2. Az Ügyfél bármely csatornán beérkezett panaszát a Szolgáltató haladéktalanul továbbítja a panaszkezelés ügyintézéséért felelős személy részére. Fogyasztóvédelmi ügyekben a fogyasztóvédelemért felelős kapcsolattartó: Zsigmond Ildikó.
- 3.3. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Szolgáltató és az Ügyfél eltérő nyelven állapodnak meg.
- 3.4. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 3.5. Az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérése esetén a Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet a vizsgálat állásáról.

3.6. Szóbeli panasz azonnali kivizsgálása

- 3.6.1. A szolgáltató a szóbeli panaszt – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató 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 30 napon belül közölt válasza megküldésével egyidejűleg* – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 3.6.2. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról 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 30 napon belül közölt válasza megküldésével egyidejűleg* – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 3.6.3. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Szolgáltató közli az Ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 3.6.4. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató az általános 30 /harminc/ napos határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

3.7. Jegyzőkönyv

A panaszról felvett jegyzőkönyv 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 szolgáltató 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.

3.8. A panasz kivizsgálása

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

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

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

Amennyiben az Ügyfél a szükséges adatok rendelkezésre bocsátását megtagadja, úgy a panaszt a rendelkezésre álló dokumentumok és információk alapján kell kivizsgálni és megválaszolni.

3.9. A válaszirat

3.9.1. A Szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 /harminc/ naptári napon belül köteles megküldeni az Ügyfélnek.

Ha nem adható válasz a 30 /harminc/ napos határidőn belül, abban az esetben a Szolgáltató a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

3.9.2. A Szolgáltató a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér:

- a panasz azonosítására szolgáló adatokra,
 - a panasz érkezésének időpontjára,
 - mellékletek csatolása esetén azok felsorolására és egyértelmű megjelölésére,
 - a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére,
 - a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve
 - a panasz elutasítása esetén:
 - (i) az elutasítás indokára; valamint
 - (ii) tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz:
 - a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
- Ha a szolgáltató szerint a panasz az a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.
- (iii) a fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi

tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

- szükség szerint tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

3.9.3. Az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

3.9.4. A Szolgáltató válasziratát az Ügyfél, vagy meghatalmazottja lakcímére, székhelyére, illetőleg levelezési címére postai úton, tértivevényes levélben küldi meg, annak érdekében, hogy kétséget kizáróan igazolható legyen a küldemény elküldésének ténye, időpontja és címezettje.

A Szolgáltató a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételt megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

4.1. A fogyasztónak minősülő Ügyfélre vonatkozó rendelkezések

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

- a) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a *Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti*, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: 1525 Budapest, Pf.: 172.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

Telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

A HERMES Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett, a békéltető testület döntéseit előzetesen nem fogadta el kötelezőnek. 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.

- b) 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.*

A Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

Telefon: 36 80 203 776

Fax: +36 (1) 429 8000

Ügyfélkapcsolati Információs Központ - Személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Internet: <http://www.mnb.hu>

- c) *Bírósághoz* fordulhat.

- 4.1.2. A Szolgáltató a honlapján és a székhelyén nyomtatott formában közzéteszi az alábbi formanyomtatványokat (az MNB honlapjára mutató hiperhivatkozással), valamint tájékoztatókat:

Fogyasztói kérelem a Magyar Nemzeti Bankhoz:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

Általános fogyasztói kérelem a Pénzügyi Békéltető Testülethez:

<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-2.pdf>

MNB Pénzügyi Navigátor fogyasztóvédelmi ügyekkel kapcsolatos elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

<https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>

Az MNB, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok az MNB honlapján elérhetők, illetve azokat a HERMES Zrt. Szolgáltató a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérelmére, az Ügyfélnek haladéktalanul, költségmentesen megküldi, amelyről a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4.2. *A fogyasztónak nem minősülő Ügyfélre vonatkozó rendelkezések*

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az előző pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

5. A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,

- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ 5 /öt/ évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat 2022. február 1. napjától visszavonásig érvényes.