

## **HERMES Zrt.**

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

### **PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSÁVAL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÓJA**

*Hatályos: 2022. február 1. napjától*

#### **A HERMES Zrt. (Szolgáltató) 2022. február 1. napjától hatályos Panaszkezelési Szabályzata alapján készült tájékoztatója**

Amennyiben társaságunk szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, teljesítésével, a szerződés megszűnésével kapcsolatos magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatosan észrevétele, kifogása van, úgy kérjük, hogy azt, annak mielőbbi kivizsgálása és megnyugtató rendezése érdekében az alábbi módokon jelezze felénk.

#### **Hol tehet panaszt?**

- 1./ A HERMES Zrt. 1023 Budapest, Orgona utca 8. szám alatti székhelyén személyesen, minden munkanapon 8 órától 16 óráig.
- 2./ Telefonon, a HERMES Zrt. + 36 1 315 2093 vagy + 36 1 315 1998 telefonszámán, minden munkanapon 8 órától 16 óráig, kedden 8 órától 20 óráig. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációról /panaszról/ hangfelvétel készül, melyet a Szolgáltató 5 /öt/ évig köteles megőrizni.
- 3./ Írásban, a HERMES Zrt. 1023 Budapest, Orgona utca 8. sz. alatti székhelyére címezve.
- 4./ Telefax útján, melyet a +36 1 315 1997 fax számon fogadunk.
- 5./ Elektronikus levélben a [hitel@hermesfaktor.t-online.hu](mailto:hitel@hermesfaktor.t-online.hu) e-mail címre megküldve.

Ön helyett eljárhat erre meghatalmazott személy is, ez esetben kérjük, hogy közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazását részünkre eljuttatni szíveskedjen. A Szolgáltató által készített meghatalmazásminta a Szolgáltató honlapján és székhelyén nyomtatott formában is elérhető.

#### **Milyen formában teheti meg panaszát?**

Írásbeli panaszát előterjesztheti az MNB által közzétett formanyomtatvány kitöltésével vagy egyéb módon írásban, kötetlen formában.

Az MNB által a honlapján közzétett formanyomtatvány elérhető társaságunk honlapján, valamint nyomtatott formában székhelyünkön, illetve a következő linkre kattintva:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

Panasza előadása során kérjük, hogy lehető legrészletesebben írja le kifogását és ahhoz mellékelje a panasz elbírálásához szükséges dokumentumokat, valamint adja meg telefonos elérhetőségét. Amennyiben társaságunk megítélése szerint további adatok vagy okiratok szükségesek a panasz elbírálásához, úgy kollégánk felveszi Önnel a kapcsolatot.

### **Hogyan történik a panasz kivizsgálása?**

1./ A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk fel.

2./ Személyesen vagy telefonon előterjesztett szóbeli panaszát szakértő kollégánk lehetőség szerint azonnal kivizsgálja és orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálásának eredményével nem ért egyet, vagy panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy kollégánk jegyzőkönyvet vesz fel panaszáról és álláspontjáról és tájékoztatja Önt a panasz azonosítására szolgáló adatokról. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadjuk Önnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz kivizsgálását követően válaszunkkal együtt küldjük meg Önnek.

A jegyzőkönyv felvételét követően megkezdjük panaszának kivizsgálását az írásbeli panaszra vonatkozó eljárásrend szerint és indokolással ellátott válaszunkat 30 /harminc/ napon belül megküldjük Önnek.

3./ Írásban előterjesztett panaszát a beérkezést követően kivizsgáljuk. Amennyiben a panasz elbírálásához további információra vagy okiratokra van szükség, úgy munkatársunk felveszi Önnel a kapcsolatot. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó, a HERMES Zrt. által ismert körülmény figyelembevételével történik.

A panaszára vonatkozó, indokolással ellátott válaszunkat 30 /harminc/ napon belül küldjük meg Önnek írásban, postai úton, tértivevényes levélben lakcímére, székhelyére vagy levelezési címére.

### **Mit tehet ha a panasz kezelésével nem ért egyet?**

Ha a panasz elbírálásának eredményével nem ért egyet, illetve a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 /harminc/ napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbiakhoz fordulhat:

a) Fogyasztónak minősülő ügyfélként 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](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Internetes elérhetőség: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://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) Fogyasztónak minősülő ügyfélként 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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

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

- c) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező *bírósághoz fordulhat.*

A fenti eljárások kezdeményezéséhez igénybe vehető formanyomtatványok és tájékoztatók honlapunkon és nyomtatott formában székhelyünkön, továbbá az alábbi linkeken elérhetők:

Fogyasztói kérelem a Magyar Nemzeti Bankhoz:

<https://www.mnbb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbbhez-20180904.pdf>

Általános fogyasztói kérelem a Pénzügyi Békéltető Testülethez:

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

MNB Pénzügyi Navigátor fogyasztóvédelmi ügyekkel kapcsolatos elérhetősége:

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

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

----

*Jelen Panaszkezelési Tájékoztató 2022. február 1. napjától visszavonásig érvényes.*

## MEGHATALMAZÁS (Általános)

Alulírott Ügyfél,

Név / Cégnév:

Születési név:

Lakcím / Székhely:

Születési hely, idő /

Cégjegyzékszám:

Anyja neve:

Képviselő neve1:

Képviselő jogcíme:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

### meghatalmazom

Név:

Születési név:

Anyja neve:

Születési hely és idő:

Lakcím:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

sám alatti lakos *Jogosultat/Meghatalmazottat*, hogy a **HERMES Zrt.** (székhely: 1023 Budapest, Orgona utca 8.), mint a követelés jogosultja, hitelező előtt az alábbiakban megjelölt szerződéssel kapcsolatosan helyettem és nevemben eljárjon, az alábbi terjedelemben:

|                                                              |  |
|--------------------------------------------------------------|--|
| A meghatalmazás terjedelme<br>(ellátható intézkedések köre): |  |
|--------------------------------------------------------------|--|

Alulírott, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (*Hpt.*) 161.§ (1) bekezdés a) pontja alapján jelen okirat aláírásával egyidejűleg felhatalmazom a HERMES Zrt.-t, hogy a Hpt. 160.§ (1) bekezdésében megjelölt banktitoknak minősülő adatok közül az alábbi adatokat (banktitok-kör) a Jogosult/Meghatalmazott részére korlátozástól mentesen kiadja.

Ügyfél szerződői minősége:

Szerződés megnevezése:

Szerződés száma és kelte:

Adatok kiadásának célja:

Kiadható adatok köre:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Kelt: \_\_\_\_\_ (helység) \_\_\_\_\_ (év) \_\_\_\_\_ (hónap) \_\_\_\_\_ (nap)

\_\_\_\_\_  
Meghatalmazó neve és aláírása:

Előttünk, mint tanúk előtt:

| Tanú 1.   | Tanú 2.   |
|-----------|-----------|
| Név:      | Név:      |
| Lakóhely: | Lakóhely: |
| Aláírás:  | Aláírás:  |

<sup>1</sup> A képviselőt igazoló okirat, valamint cég képviselője esetén a képviselő aláírási címpéldányának vagy aláírás-mintájának csatolása kötelező.