

## Panaszkezelési Szabályzat

### I. Bevezetés, alapelvek

Az Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt. (továbbiakban: Első Hitelkapu Zrt.) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021.(XII.20.) MNB rendelet, illetve a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021.(XI.25.) számú ajánlása rendelkezéseinek eleget téve, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával, az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzat az Első Hitelkapu Zrt. ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (1077 Budapest Wesselényi utca 30. III. emelet 1.) kifüggesztésre, és az internetes honlapján ([www.hitelkapu.net](http://www.hitelkapu.net)) közzétételre kerül.

Az Első Hitelkapu Zrt. a panasz eljárás során rugalmasan, segítőkészen, az ügyféllel együttműködve jár el annak mielőbbi és hatékony lezárása érdekében, figyelemmel az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének általános kereteire.

Az Első Hitelkapu Zrt. a panaszokat és az ügyfeleket mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli. A panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ennek érdekében az üzleti tevékenysége és a panaszkezelés során is biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

### II. Fogalommeghatározások

**Panasz:** Az Első Hitelkapu Zrt. – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, az Első Hitelkapu Zrt. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy egyéb kérelmet nyújt be.

**Fogyasztó:** Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

**Ügyfél:** Az a fogyasztó vagy fogyasztónak nem minősülő természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az Első Hitelkapu Zrt. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

### III.A panasz bejelentésének módjai:

#### 1. Szóbeli panasz bejelentése:

személyesen:

az Első Hitelkapu Zrt. székhelyén, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében:

**1077 Budapest, VII. kerület, Wesselényi utca 30. III. em. 1.**

**hétfőtől csütörtökig 10 és 16 óra között, pénteken 10 és 14 óra között**

telefonon:

a **06-70/457-0284**-es telefonszámon

**hétfőn 8 és 20 óra között, keddtől csütörtökig 10 és 16 óra között, pénteken 10 és 14 óra között**

Az Első Hitelkapu Zrt. szóbeli panasztétel esetén felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Első Hitelkapu Zrt. az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az Első Hitelkapu Zrt. felhívja a telefonáló ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet 5 (öt) évig megőrizz. Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

#### 2. Írásbeli panasz bejelentése:

személyesen vagy más által átadott irat útján:

az Első Hitelkapu Zrt. székhelyén, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében:

**1077 Budapest, VII. kerület, Wesselényi utca 30. III. em. 1.**

**hétfőtől csütörtökig 10 és 16 óra között, pénteken 10 és 14 óra között**

postai úton:

az Első Hitelkapu Zrt. székhelyére címezve:

**1077 Budapest Wesselényi utca 30. III. em. 1.**

elektronikus levélben:

az [info@hitelkapu.net](mailto:info@hitelkapu.net) e-mail címre

Az ügyfél mind személyesen, mind írásban eljárhat meghatalmazott útján is, mely esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazásnak ki kell terjednie a banktitok alóli felmentére is az Első Hitelkapu Zrt. részére, ellenkező esetben a meghatalmazott semmiféle információt nem kaphat a panaszolt ügyről, és a panasz kivizsgálását követően közvetlenül az érintett ügyfél kap írásbeli tájékoztatást.

A képviselő útján meghatalmazás nélkül, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panasz benyújtás esetén az Első Hitelkapu Zrt. kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését, és a meghatalmazás csatolását, melynek megtörténteig nem köteles a panasz kivizsgálását megkezdeni.

Az Első Hitelkapu Zrt. által elfogadott panaszkezelési formanyomtatvány, valamint a meghatalmazás minta elérhető a Társaság ügyfélszolgálatán és honlapján.

Az Első Hitelkapu Zrt. a személyes ügyintézés alkalmával – az ügyfél kérésére – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési Szabályzat áttanulmányozására.

#### **IV. A panasz kivizsgálása:**

Az Első Hitelkapu Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Az Első Hitelkapu Zrt. gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges dokumentumot, bizonyítékot és információt, figyelembe veszi az összes vonatkozó körülményt.

Az Első Hitelkapu Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

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

Az Első Hitelkapu Zrt. különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Első Hitelkapu Zrt.-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, hogy beszerezze azt.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A panaszkezelési eljárás során az Első Hitelkapu Zrt. az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tájékoztatja arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

Az Első Hitelkapu Zrt. gondoskodik arról, hogy a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

## 1. Szóbeli panasz kivizsgálása:

Az Első Hitelkapu Zrt. a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, jegyzőkönyv felvételére kerül sor. Az Első Hitelkapu Zrt. a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

A jegyzőkönyv legalább 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.

Ebben az esetben az Első Hitelkapu Zrt. a panaszra adott indokolással ellátott válaszát annak közlését követő 30 napon belül küldi meg.

## 2. Írásbeli panasz kivizsgálása:

Az Első Hitelkapu Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, az Első Hitelkapu Zrt. a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Az Első Hitelkapu Zrt. a válaszában részletesen bemutatja a kivizsgálás eredményét, kifejti az álláspontját, ismerteti a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedést, illetve a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a panaszost az elutasítás indokáról. A panaszra adott választ pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indokolásnak tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegét, hivatkozni kell az ügyfélnek küldött elszámolásokra és a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásokra. A válaszadás során a releváns jogszabályhelyek megnevezése mellett minden esetben meg kell adni azok rövid értelmezését és az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokát.

Amennyiben a válaszhoz mellékletek kerülnek csatolásra, úgy azokat egyértelmű megjelöléssel szükséges felsorolni.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén az Első Hitelkapu Zrt. tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy

b) fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének a kivizsgálására irányult.

Amennyiben a panasz az a) és b) pontokat egyaránt érinti, úgy az Első Hitelkapu Zrt. arról is tájékoztatja a fogyasztót, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) és mely része tartozik a b) pont körébe.

Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg az Első Hitelkapu Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

Az Első Hitelkapu Zrt. a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető ügyfél részére.

Amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, akkor az Első Hitelkapu Zrt. – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – a választat elektronikus úton küldi meg.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, az Első Hitelkapu Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és az Első Hitelkapu Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

## V. Jogorvoslati lehetőségek:

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

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
Ügyfélszolgálati tel.: +36 (80) 203 776  
Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

b) MNB (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén):

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
Ügyfélszolgálati tel.: +36 (80) 203 776  
Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

c) bíróság (elérhetőségek a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) weboldalon)

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.

Az Első Hitelkapu Zrt. az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti, az internetes honlapján közzéteszi, illetve a fogyasztónak minősülő ügyfél kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt, amelyről a panasz elutasítása esetén külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

2. A **fogyasztónak nem minősülő ügyfél** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## VI.A panasz nyilvántartása és nyomon követése

Az Első Hitelkapu Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen és alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz egyedi azonosító számát,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a panaszra adott válaszelevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

Az Első Hitelkapu Zrt. igazgatósága a visszatérő vagy rendszerproblémák, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatok azonosítása, felmérése, kezelése és kontrollálása érdekében folyamatosan figyelemmel kíséri és elemzi a panaszokban foglalt kifogásokat. Az ügyfélérdekek maradéktalan érvényesülése érdekében az Első Hitelkapu Zrt. minden tőle telhetőt megtesz, hogy kiküszöbölje a panaszok kiváltó okait.

Az Első Hitelkapu Zrt. a panaszt, az arra adott választ és valamennyi a panaszkezelés során keletkezett vagy az ügyfél által benyújtott dokumentumot 5 (öt) évig őrzi meg.

Az Első Hitelkapu Zrt. panaszkezelésért felelős személyt jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési szabályzat betartása és a vonatkozó jogszabályi előírásoknak való megfelelés biztosítása. A panaszkezelésért felelős személy

- biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást,
- gondoskodik a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel való felkészítéséről és képzéséről,
- rendszeresen tájékoztatja az Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt. igazgatóságát a visszatérő panaszokról vagy rendszerproblémákról,
- megoldást elősegítő javaslatokat fogalmaz meg.

A panaszkezelésért felelős személy Gáspár Norbert igazgatósági tag.

Budapest, 2023. december 15.

**Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.**