



Credithill Kft. (Balassagyarmati Cégbíróság Cg.:12-09-010020, adószáma: 13533847-2-12, képviseli: Kolocsányi Rita Angelika* ügyvezető önállóan) székhelye: 3100. Salgótarján, Rákóczi út 13. 1/109. szám alatti Társaság (továbbiakban: (Credithill))

Módosított

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

egységes szerkezetben

Azonosító:	Pksz. 1/2021.	Hatályba lépés:	2021.03.01.*
Felelős	Kolocsányi Rita Angelika ügyvezető*	Készítés dátuma:	2021.03.01.*
Ellenőrizte:	Rákos Tamás tulajdonos, értékesítési vezető	Ellenőrzés dátuma:	2021.03.04.*
Jóváhagyta:	Kolocsányi Rita Angelika ügyvezető*	Jóváhagyás dátuma:	2021.03.04.*
Kapják:	Credithill Kft. valamennyi szervezeti egysége		

A módosításokat a vastagon szedett és *-al jelzett részek tartalmazzák.

A módosított - egységes szerkezetbe foglalt - szabályzat hatályba lépésének napja: 2021. március 01.

Kolocsányi Rita Angelika
ügyvezető

TARTALOMJEGYZÉK

I. A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ALAPELVEI:	3
II. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	3
1. PANASZ, BEJELENTÉS	3
III. A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS	7
1. PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	7
2. A BEJELENTŐ AZONOSÍTÁSA	7
3. PANASZ BEJELENTÉS TARTALMI KÖVETELMÉNYEI	8
4. HIÁNPÓTLÁS	9
5. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	10
5.1. SZÓBELI PANASZ ELINTÉZÉSE	10
5.2. ÍRÁSBELI PANASZ ELINTÉZÉSE	12
6. JOGORVOSLAT	14
7. JEGYZŐKÖNYV	15
IV. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	16
V. ADATVÉDELEM	17
VI. PANASZFELELŐS	17
VII. MELLÉKLETEK	18

Panaszkezelési szabályzat

A Credithill Kft. (Cg.12-09-010020; Székhely: 3100. Salgótarján,Rákóczi út 13. 1/109.; adószám: [13533847-2-42]-a továbbiakban Credithill) a Hpt. 288. §-a, valamint a Magyar Nemzeti Bank Elnökének 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletében és Mintaszabályzatában foglaltak figyelembe vételével készített jelen panaszkezelési szabályzat alapján fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

I. A panaszkezelés általános alapelvei:

1. A Credithill Kft (**a továbbiakban: Credithill/szolgáltató**)* az ügyfelekkel együttműködésre törekszik a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is.
2. A Credithill törekszik arra, hogy panaszbejelentések kivizsgálása, az esetleges sérelem orvoslása, és az ezzel kapcsolatos tájékoztatása ügyfélbarát módon történjék.
3. A Credithill-nek a panaszkezelési eljárás teljes folyamata alatt, és azt követően is kiemelt célja a vonatkozó jogszabályok szerinti adatvédelmi előírások betartása, és a gazdasági (a bank-, értékpapír-, pénztár-, üzleti), a Hpt-ben meghatározott biztosítási, **banktitok*** titok védelme.
4. A Credithill olyan hatékony, gyors, de ugyanakkor szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatására törekszik, amelynek segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Credithill közötti esetlegesen felmerülő további érdeellentétet.
5. A Credithill a panasz kivizsgálásáért és arra adott válaszáért külön díjat nem számít fel.
6. A Credithill a Hpt. 288. § (13) bekezdésében foglalt előírásoknak, megfelelően a jelen szabályzatot a panaszkezelésre kijelölt ügyfélszolgálatán és a honlapján is közzéteszi.

Jelen szabályzat elérhető:

- 3100.Salgótarján,Rákóczi u 13. Credithill Kft. panaszkezelési iroda

valamint a

- Credithill Kft. honlapján: www.credithill.hu

II. Fogalom meghatározások

1. Panasz, bejelentés

1.1. Panasz

A panasz a Credithill Kft. tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatosan olyan kérelem, amely az ügyfél egyéni jog- vagy érdeksérelmének megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá.

Fogyasztói panasz: megfelelő bizonyítékokkal alátámasztott beadvány, amely szerint valamely eladó vagy szolgáltató a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló jogszabályokat megsértette vagy megsértheti [AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2006/2004/EK RENDELETE 3. cikk j) pont]*

A Credithill panaszként kezel minden olyan egyedi kérelmet vagy reklamációt, amelyben a panaszos vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelően igazolt képviselője (meghatalmazottja) a Credithill, vagy alkalmazottja-, illetőleg megbízottja a Bit., a Hpt., a Ptk. XLI. Fejezet szerinti közvetítői szerződés hatálya alá tartozó jogviszonnyal összefüggésben levő tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

1.2 Panasznak nem minősülő bejelentések

Nem minősül panasznak:

- ha a bejelentő általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, vagy ha a bejelentő a szokásos ügymenet körébe tartozó bejelentést tesz,
- ha a bejelentő méltányossági kérelemmel él,
- ha a bejelentő jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatát kéri.

Panasznak nem minősülő bejelentések esetén a Credithill erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

A Credithill alapvető célja Ügyfelei minél nagyobb elégedettsége, ezért bármely észrevételt, véleményt, amely a Credithill -el kapcsolatos legyen szó akár a közvetített termékről, Közvetítőről, munkatársról, ügyvitelről vagy szolgáltatásról-, a Credithill szolgáltatási színvonalának további növelése érdekében szívesen fogadja, azokat figyelemmel kíséri és értékeli.

2. Bejelentő, panaszos, ügyfél, képviselő, fogyasztó

2.1. Bejelentő:

Az a személy (természetes személyt, jogi személyt, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet), aki a jelen szabályzat II/1 pontja szerinti panasszal vagy panasznak nem minősülő bejelentéssel fordul a Credithill -hez.

2.2. Panaszos, ügyfél:

2.2.1. A Credithill a Biztosításközvetítés körében ügyfélnek tekinti azt a szerződőt, a biztosítottat, a kedvezményezettet, károsultat, aki a Credithill közreműködésével

biztosító számára szerződéses ajánlatot tett, szerződést kötött, illetve ügyfélápolási feladatot lát el. A Credithill panaszosnak tekinti azt a bejelentőt, aki a Credithill szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül.

2.2.2. A Credithill a Hpt. 10. § a) pont szerinti pénzügyi közvetítői szolgáltatása körében ügyfélnek tekinti azt a nagykorú, cselekvőképes természetes személyt, jogi személyt, szervezetet, aki a Credithill közreműködésével hitelintézet (LTP) számára szerződéses ajánlatot tett, szerződést kötött, illetve ügyfélápolási feladatot lát el. A Credithill panaszosnak tekinti azt a bejelentőt, aki a Credithill szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül.

2.2.3. A Credithill a Ptk. 6:293. §-a szerinti **egyéb*** közvetítői szolgáltatása (aranyszámla, fizikai arany adásvételének* közvetítés) körében ügyfélnek tekinti azt a nagykorú, cselekvőképes természetes személyt, jogi személyt, szervezetet, aki a Credithill közreműködésével vállalkozás számára szerződéses ajánlatot tett, szerződést kötött, illetve ügyfélápolási feladatot lát el. A Credithill panaszosnak tekinti azt a bejelentőt, aki a Credithill szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül.

2.2.4. A panasz, az ügyfélnek a Credithill – a szerződéskötés létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltatónak a szerződés jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása (a továbbiakban: panasz).

2.2.5. Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Credithill eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással kapcsolatosan, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenység tekintetében (pl. hirdetés, telefonos megkeresés) kifogásolja (egyéb panasztételre jogosult).

2.3. Fogyasztónak minősülő panaszos, ügyfél:

2.3.1. Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. [(28/2014. (VII.23.) MNB r. 1. § (2), Hpt. 6. § (1) 28.), Bit. 4. § (1) 33., Fttv. 2. § a)]*

2.3.2. Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. [(Ptk. 8:1. § 3.)*

2.3.3. Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv

módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. [(Fgytv. 2. § a)]*

2.3.4. Fogyasztó: bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból jár el. [AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETE/AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2013/11/EU IRÁNYELVE 4. cikk (1) a) pont]*

2.3.5. A Credithill pénzügyi közvetítői szolgáltatása során fogyasztónak kell tekinteni az 2.3.1. - 2.3.2. pontok szerinti fogyasztó fogalmába tartozó személyt.*

2.3.6. A Credithill egyéb közvetítői szolgáltatása során fogyasztónak kell tekinteni az 2.3.3.-2.5. pont szerinti fogyasztó fogalmába tartozó személyt.*

3. Képviselő

3.1. A panaszos jogállása illeti meg a panaszos képviselőjét is. A Credithill a képviseleti jogosultságot a személyes adatok, valamint a biztosítási, pénzügyi közvetítői vagy egyéb gazdasági titok védelme érdekében az egész panaszkezelési eljárás során ellenőrzi. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

Amennyiben a panaszos képviseletében meghatalmazott kíván eljárni, és nem a Credithill honlapján közzétett, vagy a jelen szabályzat I. 6. pontban megjelölt címen kérhető meghatalmazás minta szerinti okiratot nyújtják be, úgy a meghatalmazásnak, amennyiben nem közokirat, legalább az alábbiakat tartalmaznia kell:

- meghatalmazó és meghatalmazott természetes személyazonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét, idejét,
- a keltezést (kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását,

3.2. Ügyvédnek adott meghatalmazás esetén, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta tanúk alkalmazása nem szükséges. Nem szükséges továbbá tanúk alkalmazása az ügyvéd által ellenjegyzett, vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás esetén sem.

III. A panaszkezelési eljárás

1. Panasz bejelentésének módjai

1.1. Szóbeli panasz

1.1.1. személyesen:

- **Helyszín: 3100.Salgótarján,Rákóczi u 13. 1/109**
- Szervezeti Egység: Credithill Kft. panaszkezelési iroda
- Nyitvatartási idő:
 - Hétfő 08:00 – 20:00
 - Kedd – Péntek 08:00 – 16:00

1.1.2. telefonon:

- **+36 70 397 2343 hívható hangrögzítéses számon,***
- Hívásfogadási idő megegyezik a személyes panasz előterjesztési idővel.

1.1.3. Credithill biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Credithill személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

1.1. Írásbeli panasz

- személyesen vagy más által átadott irat útján: Credithill Kft. panaszkezelésre kijelölt ügyfélszolgálatán.
- postai úton: Credithill Kft. 3100.Salgótarján,Rákóczi u 13. 1/109.
- elektronikus levélben: ugyvezeto@credithill.hu

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

1.3. Credithill az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel ugyvezeto@credithill.hu címen folyamatosan fogadja.

2. A bejelentő azonosítása

2.1. A Credithill az ügyfelek jogainak, személyes adatainak és a biztosítási, pénzügyi, üzleti titok megőrzése érdekében elsőként elvégzi a bejelentő azonosítását, és az ennek során megismert adatok alapján állapítja meg a bejelentő panaszosi jogállását (ügyfél/egyéb panasztételre jogosult) illetve képviseleti jogosultságát vagy ezek hiányát.

2.2. A bejelentő azonosítása:

2.2.1. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a bejelentő személyazonosságát az erre szolgáló hatósági igazolvánnyal igazolja.

2.2.2. Telefonon történt kapcsolatfelvétel esetén a panaszkezelő munkatárs felveszi a bejelentő nevét és legalább két, a Credithill által nyilvántartható azonosító adatát (például természetes személy esetén: születési hely és idő, anyja neve, lakcím; jogi személy esetén: cég, intézmény -, vállalkozói- vagy egyéb nyilvántartási szám, adószám, székhely).

2.2.3. Írásbeli kapcsolatfelvétel esetén a bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentő nevét és legalább két, az Credithill által nyilvántartható természetes személyazonosító adatát.

2.2.4. Eredménytelen azonosítás esetén a bejelentőt csak a panaszkezelési szabályzat rendelkezéseiről, illetve a panaszkezelésre vonatkozó általános szabályokról lehet tájékoztatni.

2.2.5. A Credithill soha, semmilyen körülmények között nem kér a bejelentőtől semmilyen titkos azonosító kódot (pl. bankkártyához tartozó PIN kód, partnerek telefonos ügyfélszolgálatának igénybevételéhez szükséges azonosító, jelszó).

2.3. Amennyiben az azonosítás során a Credithill megállapítja, hogy a panaszt nem közvetlenül az arra jogosult terjesztette elő, és a bejelentő jogszerű képviseleti jogát felhívás ellenére sem igazolja, úgy a Credithill, illetve a megbízásából eljáró panaszkezelő – amennyiben a bejelentőnek adatvédelmi- illetve titoktartási kötelezettség miatt válasz nem adható – a bejelentést érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, és a panasztételre jogosultat a (amennyiben kiléte a rendelkezésre álló adatokból megállapítható) a történetekről tájékoztatja.

3. Panasz bejelentés tartalmi követelményei

3.1. Valamennyi panaszbejelentésnek tartalmaznia kell

- bejelentő azonosításához szükséges adatokat
- bejelentő elérhetőségét (cím, telefonszám, e-mail cím)
- érintett szerződésszámot
- panasz tárgyát, - részletes leírását
- a panaszt alátámasztó bizonyítékokat

- panasz rendezésére irányuló kérést
- a panaszos konkrét igényét
- a meghatalmazott esetén, érvényes meghatalmazást

A Credithill lehetővé teszi, hogy a bejelentő az írásbeli panasz benyújtásához – a MNB honlapján közzétett <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

3.2. „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” (1.M.) elnevezésű formanyomtatványt alkalmazhasson. A Credithill azonban az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és kivizsgálja. A panasz formanyomtatványt jelen szabályzat 1. M. számú melléklete tartalmazza.*

4. Hiánypótlás

4.1. Amennyiben a panaszos ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szükség, úgy a Credithill haladéktalanul felveszi a panaszos ügyféllel a kapcsolatot, és intézkedik a hiányok pótlása érdekében. A panaszt a hiányok pótlására lehetőség szerint szóbeli bejelentés esetén a jegyzőkönyv felvételekor, írásbeli panaszbejelentés esetén a panaszbeadvány megvizsgálását követően haladéktalanul fel kell hívni. A hiánypótlásról oly módon kell intézkedni, hogy a Credithill válaszadási kötelezettségét a törvényben előírt határidőn belül teljesíteni tudja.

4.2 A Credithill a hiánypótlás, vagy a panaszkezelési eljárás során különösen az alábbi adatokat **kérheti be*** a panaszostól:

- 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,
- 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.

4.3 Amennyiben a panaszos a panaszában feltüntetett elérhetőségén nem érhető el, vagy a hiánypótlási felhívást határidőn belül nem teljesíti, vagy arra nem válaszol, vagy a panasz

elbírálásához nem szolgáltat kellő adatot, úgy a Credithill a panaszbeadványt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el.

5. A panasz kivizsgálása

5.1. A Credithill a Hpt. szerinti pénzügyi szolgáltatási közvetítő (többes közvetítő), illetve a Ptk. szerinti közvetítő, teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, mint panaszosnak a szolgáltató – tárgyi szerződéses jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződési jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, megszűnésével, illetve azt követően a szerződési jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását, azaz a konkrét panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki és bírálja el.

5.2. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

5.3. Szóbeli panasz elintézése

5.3.1. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt szervénél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

5.3.2. A sikeres azonosítást követően a Credithill - a szóbeli, ide értve a személyesen és telefonon tett – panaszt, ha hiányok pótlására nincs szükség azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

5.3.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Credithill biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és a sikeres beazonosítást követően az ügyintézkést. A Credithill - a felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

5.3.4. Telefonon közölt panaszkezelés esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, a bejelentést a Credithill - panaszkezeléssel megbízottja közreműködésével - rögzíti, s a hangfelvételt öt évig megőrzi. **[Hpt. 288. § (4)]*** Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

5.3.5. A Credithill a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5.3.6. A Credithill a szóbeli panaszt - a (6) bekezdésben meghatározott eltéréssel - 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/**képviselőjének*** átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (8) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.3.8. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Credithill a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek/**képviselőjének*** átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (8) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.3.9. Az 5.3.5. és az 5.3.6. pont szerinti jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve, lakcíme/székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- d) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- e) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

5.3.10. A Credithill az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A Credithill a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

5.3.11. A panasz elutasítása esetén a Credithill válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv.-ben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél:

- a) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy
- c) a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

5.3.12. A Credithill tájékoztatja e fogyasztót arról, hogy

- a Credithill tett-e általános alávétési nyilatkozatot,

- mi a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe,
- a Credithill a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített kérelem nyomtatványt.

5.4. Írásbeli panasz elintézése

- 5.4.1. A Credithill lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazhasson. A Credithill a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt, illetve szóbeli, vagy írásbeli kérésre az átadja, vagy megküldi. A Credithill köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.
- 5.4.2. A személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a Credithill átadja az ügyfélnek, vagy a képviselőjének az általa benyújtott panasz fénymásolatának átvételi igazolással ellátott példányát, vagy átvételi igazolást ad a panasz átvételéről. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
- 5.4.3. A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt - a továbbiakban - kezelő szervezeti egység elérhetőségeiről.
- 5.4.4. A Credithill a Jegyzőkönyv felvételét, illetve a panasz beérkezését követően megvizsgálja, hogy szükséges-e hiányok pótlásáról intézkednie. Hiánypótlás szükségessége esetén erről a panaszost – a szükséges adatok és okiratok megjelölésével – a gyorsabb ügyintézés érdekében faxon, vagy e-mailen, vagy telefonon haladéktalanul tájékoztatja, s felkéri a hiány pótlására.
- 5.4.5. A hiánypótlás szükségességétől, teljesítésétől illetve tartalmától függően a Credithill megállapítja a panaszbejelentés alapjául szolgáló tényállást. Amennyiben a panaszbejelentés tartalma, vagy a panaszügy bonyolultsága indokolja, a Credithill szükség esetén a panaszosnak adandó válasz tervezetét egyeztetés céljából megküldheti az arra kijelölt szervezeti egység vagy személy részére.
- 5.4.6. Ha az ügyfélpanasz a Credithill valamely szerződött Partnerével, illetőleg egy Partner termékével kapcsolatos, úgy a panaszügyintézés során (a válaszadásra rendelkezésre álló határidő figyelembe vételével) a Credithill megkeresi az érintett Partnert a panasz szakszerű kivizsgálása és megfelelő orvoslása érdekében. A Credithill a Partner által átadott információkat, állásfoglalást a válaszadás során figyelembe veszi.
- 5.4.7. Ha a panaszbejelentéshez kárigény, **sérelemdíj*** iránti igény is kapcsolódik, akkor a panaszkezelési eljárás a bejelentett igény jogalapjára és összecszerúségére is kiterjed. A kár, **illetve sérelemdíj*** igényrel kapcsolatos döntéshozatal kizárólagosan a Credithill ügyvezetésének hatáskörbe tartozik. A döntést ilyen esetben is úgy kell meghozni, hogy a válasz az ügyfélnek a jogszabályban előírt időben megküldhető legyen.

- 5.4.8. A Credithill a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- 5.4.9. A Credithill a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz, **kifogás*** teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokaira, s az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül írásban, - könyvelt küldeményként -, postai úton megküldi az Ügyfélnek.
- 5.4.10. A Credithill a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
- 5.4.11. A panaszra adott válasznak ki kell terjednie az adott panaszbejelentésben foglalt minden érdemi felvetésre, tartalmaznia kell az alábbiakat:
- a panaszos azonosító adatait,
 - a panaszkezelési eljárás során megállapított tényállást a panasz leírásának, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
 - a panasz benyújtásának időpontját,
 - a Credithill - nek a panaszigényre vonatkozó indokolt álláspontját és döntését,
 - a döntés alapjául szolgáló jogszabályt, vagy szabályzat rendelkezését,
 - szükség szerint a döntés alapján végrehajtandó intézkedéseket és azok teljesítési határidejét, felelősét,
 - a panasz elutasítása esetén annak részletes indokát, s a jogorvoslati lehetőségeket (III.6.)
- 5.4.12. Ha a Credithill a panasznak helyt ad, akkor a panaszosnak adott válaszban foglaltaknak megfelelően megteszi a szükséges intézkedéseket, vagy ennek érdekében értesíti az érintett szervezeti egységet /személyt, amely/aki köteles a jelzett intézkedést az előírt határidőn belül végrehajtani.
- 5.4.13. A közlés a Panaszos által megadott címre ajánlott tértivevényes postai kézbesítés útján történik. A válaszadási határidő betartása érdekében a válasz közlése történhet a panaszos által választott, vagy más módon is, de ilyen esetben is szükséges a válaszlevél megküldése postai úton is. Ez utóbbi esetben a válaszban rögzíteni kell, hogy a válasz postai kézbesítés útján is megküldésre kerül.
- 5.4.14. Ha egy panaszos a részére adott tájékoztatást követően tesz azonos tényalapra hivatkozással azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Credithill tájékoztatja a panaszost, erről a körülményről és a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja, és egyúttal felkéri az ügyfelet, hogy tekintse az ismételt panaszára adott szolgáltatói választ végleges döntésnek. **Amennyiben a panaszos további – ismételt - panaszt terjeszt elő, azon panaszra is a Credithill a jelen szabályzat szerinti eljárást folytatja le, és válaszolja meg a panaszt.***

5.4.15. A Credithill az ügyfél részére adott válaszában közérthető, egyszerű nyelvezetet használ.

6. Jogorvoslat

6.1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP, Postafiók 777.

Központi telefon: +36 80 203 776*, Telefax: +36 1 429 8000

Ügyfélszolgálat e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A panasz formanyomtatványát a jelen szabályzat 2. M. számú melléklete tartalmazza.*

(A bejelentés nyomtatványát letöltheti Az MNB honlapjáról)

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

kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti (Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ 1534 Budapest, BKKP, Postafiók 777.) levelezési címre, benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)*

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-4899-100, e-mail: felugyelet.mnbb.hu/pbt

A bejelentés nyomtatványát letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról

<https://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.) levelezési címre, benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.).*

Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)*

A panasz formanyomtatványát a jelen szabályzat 3. M. számú melléklete tartalmazza.*

- c) hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság. (A panaszos számára a konkrét ügyben a bíróság címe pontosan megjelölésre kerül.)
- 6.2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.
- 6.3. Ha a Credithill álláspontja szerint a panasz az 1.6. pont a) és a 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, és ennek megfelelően panaszba mely részével hova fordulhat.
- 6.4. A Credithill a tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg, s olyan módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- 6.5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Credithill a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.
- 6.6. A Credithill szolgáltatóhoz benyújtható panasz formanyomtatványt a panaszos a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanvok>
- 6.7. elérési úton a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanvok>
- 6.8. „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” MNB honlapról közvetlenül letöltheti, illetve a <https://credithill.hu> honlapról, továbbá a szolgáltatótól megkért, a Panaszkezelési szabályzat 1. M. számú melléklete elnevezésű formanyomtatványán is beadhatja. A Credithill azonban az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és kivizsgálja. A panasz formanyomtatványt jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.*

7. Jegyzőkönyv

- 7.1. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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 panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
 - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél/**képviselőjének*** aláírása,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,*

g) a jegyzőkönyv egy példányának díjmentes átvételét igazoló ügyféli/meghatalmazotti aláírása.

- 7.2. A Credithill a jegyzőkönyvet a 6.4. pontban meghatározott módon küldi meg az ügyfél részére, amennyiben azt személyesen, vagy meghatalmazottja által nem vette át.

IV. A panasz nyilvántartása

1. A Credithill a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
2. 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját. [(Hpt. 288. § (12) e), a Bit. 159. § (13) e)]
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát[28/2014. (VII. 23.) MNB r. 7. § (1), illetve 1.sz. melléklet V.1.e)]*, a válasz címzettjét és postai címét.***
3. A telefonon történő panaszkezelés esetén a Credithill és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt **öt évig*** megőrzi. [Bit. 159. § (5), Hpt. 288. § (4)]
4. **Abban az esetben, ha panaszügyben a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a Credithill rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja, ebben az esetben a visszahívást tartalmazó hangfelvételt egy évig meg kell őrizni. [Bit. 382. § (4)]***
5. A Credithill a panaszt és az arra adott választ **öt évig** őrzi meg, és azt a Felügyeletnek kérésére bemutatja. [Bit. 159. § (10), Hpt. 288. § (9)]*

v. Adatvédelem*

A Credithill a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Credithill továbbá az Európai Parlament és a Tanács (Eu) 2016/679 Rendelete (GDPR) alapján kezeli a panaszos ügyfelek adatait.

Adatvédelmi Szabályzat egységes formában

Adatkezelő: Credithill Kft.
Székhelye: 3100.Salgótarján,Rákóczi út 13. 1/109.
Telefon: (06) 70 397 2343
E-mail: ugyvezeto@credithill.hu
Adószám: 13533847-2-12
Cégjegyzékszám: Cg. 12-09-010020

A(z) Credithill Kft. (a továbbiakban: adatkezelő) a www.credithill.hu weboldal (a továbbiakban: weboldal) működtetése során a weboldal látogatóinak, a weboldal űrlapjait kitöltőinek, illetve a hírlevélre feliratkozók (a továbbiakban együttesen: érintett) adatait kezeli.

A Credithill Kft. És teljesítési segédei a Banki partnerek megbízásából történő hiteligények kezelése kapcsán nem kezeli, illetve tárolja az ügyfelek adatait. Azok minden esetben átadásra kerülnek a pénzintézetek számára.

Az adatkezelő tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez való jogot, éppen ezért jelen adatvédelmi tájékoztatóval kíván eleget tenni az érintettek személyes adatainak kezelésére vonatkozó jogszabályi kötelezettségének.

Az adatkezelés jellege, a tárolt adatok köre

A weboldal személyes adatok megadása nélkül is látogatható. Vannak azonban olyan szolgáltatások (űrlap kitöltés, hírlevélre feliratkozás), amelyeknek teljes körű igénybevételéhez szükséges a látogatók bizonyos személyes adatainak megadása.

A weboldal megtekintése során a technikai működés miatt automatikusan rögzítésre kerül az érintett látogatásának kezdő és befejező időpontja, a böngésző és az operációs rendszer közzétett adatai és az érintett IP címe, valamint a belépő és a kilépő oldal URL-je. Fenti adatokból a rendszer automatikusan statisztikai adatokat generál. Az adatkezelő a fenti adatokat nem kapcsolja össze más személyes adattal, azokat kizárólag statisztikák elkészítésére használja.

Statisztikai célból, anonim adatgyűjtés

Az adatkezelés jogalapja

Adatkezelés csak és kizárólag az érintett elektronikus úton tett, önkéntes, határozott hozzájáruló nyilatkozata alapján történik. Az érintett önkéntes, elektronikus hozzájárulását űrlap kitöltés, hírlevélre feliratkozás során "az adatkezelési tájékoztatót megismertem és elfogadom" négyzet kipipálásával valósul meg.

Az adatkezelő az érintettek faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, érdek-képviselői szervezeti tagságra, szexuális életre vonatkozó adatot, továbbá genetikai, biometrikus és az egészségi

állapotra, kóros szenvedélyre, szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó adatot nem gyűjt és nem kezel.

Az adatkezelés célja

Az adatkezelő az érintett által megadott adatokat célhoz kötötten, űrlap kitöltése esetén kapcsolatfelvételre, vagy az űrlapon meghatározott célra, valamint hírlevelére való feliratkozás esetén kizárólag a hírlevél küldés teljesítése érdekében kezeli.

Az adatkezelő az érintett adatait harmadik félnek nem adja ki, kivéve, ha a szerződés teljesítésekor a harmadik fél az adatkezelő alvállalkozójaként / közreműködőjeként jár el.

A hírlevélre feliratkozott érintettek részére elektronikus hírlevelet küld.

A hírlevelek kiküldése érdekében az adatkezelő az alábbi szolgáltatókkal működik együtt:

- Sales Autopilot
1024 Budapest, Margit krt. 31-33. félemelet 4., (+36) 1 490 0172,
info@salesautopilot.hu

A hírlevelek kiküldése érdekében az adatkezelő a következő adatokat bocsátja a mindenkori hírlevélszolgáltató partnercége, valamint megbízottja rendelkezésére:

- vezetéknév
- keresztnév
- e-mail cím

A személyes adatokat az adatkezelő arra kijelölt alkalmazottai ismerhetik meg.

A fentiekén kívül az adatkezelő által kezelt adatokat az adatkezelővel szerződésben lévő tárhelyszolgáltató ismerheti meg.

Tárhelyszolgáltató:

Lignator Bt.

Székhely: 3182 Karancslapujtő, Ságvári út 13.

E-mail: info@lignator.hu

Telefon: +3620 512 8953

(Hozzáférés a weboldal teljes tartalmához és a levelezőrendszerhez, elvi lehetőség valamennyi személyes adat megismerésére a szerver karbantartási munkálatok, vagy a távoli felügyeleti tevékenységük során. Elsődleges feladatuk a személyes adatok tárolása, valamint a megfelelő biztonsági szint elérésében a segítségnyújtás az adatkezelő részére.)

Az adatkezelő más jellegű adattovábbítást vagy adatfeldolgozást a személyes adatokkal nem végez, kivételt képez ez alól, ha hatóság kérésének kell eleget tennie. Az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbít személyes adatokat.

Az adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt

személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását.

Jelen adatkezelési tájékoztató jogszabályi háttere

- Alaptörvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
- a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- az Európai Parlament és a Tanács (Eu) 2016/679 Rendelete (GDPR)
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (avtv.)
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény - Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során szóló 1998. évi VI. törvény
- 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól

Fogalom meghatározás

„személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

„adatkezelés”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

„adatkezelő”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;

„adattfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

„harmadik fél”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adattfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adattfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;

„az érintett hozzájárulása”: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

„adatvédelmi incidens”: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi

Az adatkezelés időtartama

A weboldal a weboldal űrlapjait kitöltőinek, illetve a hírlevélre feliratkozók személyes adatait az adatkezelő addig kezeli, amíg az érintett nem kéri adatainak törlését - kivéve, ha erről hatályos jogszabály másként nem rendelkezik.

Az adatkezelő a számlázással és a szerződés teljesítésével össze nem függő adatokat, valamint a hibás vagy érvénytelen adatokat előzetes értesítés nélkül törölheti rendszeréből.

Az adatkezelő által igénybe vett megbízottak a szerződés teljesítése során saját adatkezelési tájékoztatójuk szerint és időtartamig kezelik az adatkezelő által részükre átadott fentebb részletezett adatokat.

Az érintettek jogai

Tájékoztatáshoz való jog

Az érintett tájékoztatást kérhet a személyes adatai kezeléséről. Az adatkezelő legrövidebb idő alatt, de legfeljebb egy hónapon belül, közérthető formában, kérelemre írásban ad ingyenes tájékoztatást. Az adatkezelő a fenti határidőt indokolt esetben egy alkalommal legfeljebb két hónappal meghosszabbíthatja. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

Helyesbítéshez való jog

Az érintett kérheti személyes adata helyesbítését, ha az a valóságnak nem felel meg. A megadott személyes adatait az érintett menüpont alatt vagy a URL megnyitásával bármikor megváltoztathatja. Adatainak megváltoztatását ugyvezeto@credithill.hu elektronikus levelezési címen, illetve a (06) 70 397 2343 telefonszámon is kérheti.

Tiltakozáshoz való jog

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges;
- a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik

A tiltakozást a legrövidebb időn, de legfeljebb egy hónapon belül megvizsgálja az adatkezelő, a döntésről írásban tájékoztatja az érintettet. Ha a tiltakozás megalapozottsága megállapítható, az adatkezelést az adatkezelő megszünteti, és erről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében. Törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit.

Ha az érintett az adatkezelő döntésével nem ért egyet, illetve ha az adatkezelő a fenti határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül - bírósághoz fordulhat.

Törléshez való jog

Az érintett kérheti személyes adatai törlését. Az adatkezelő a személyes adatot törli, ha

- a személyes adatokra már nincs szüksége abból a célból, amelyből azokat gyűjtötte;
- a hozzájárulást visszavonják;
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelte;
- a személyes adatokat az adatkezelőre előírt uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell

Az érintett adatainak törlését ugyvezeto@credithill.hu elektronikus levelezési címen, illetve a (06) 70 397 2343 telefonszámon is kérheti.

Adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha:

1. az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát;
2. az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és kéri azok felhasználásának korlátozását;
3. az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
4. érintett tiltakozott az adatkezelés ellen

Az 1. esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát. A 4. esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, valamint továbbítsa másik adatkezelőnek.

Jogorvoslathoz való jog

Panasztételjoga

Minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen az illetékes felügyeleti hatóságnál, ha a megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a hatályos jogszabályi előírásokat. Az érintett panaszával a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; +36 (1) 391-1400, ugyfelszolgalat@naih.hu, www.naih.hu) fordulhat.

Bírósághoz fordulás joga

A Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóság jogilag kötelező döntésével szemben minden érintettet megillet a bírósági jogorvoslathoz való jog. Az ügyben a Fővárosi Törvényszék, mint a felügyeleti hatóság székhelye szerint illetékes bíróság az illetékes. A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

Minden érintett bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során megsértették a hatályos jogszabályi előírásokat.

Az adatai jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményének megszegésével az adatkezelő által okozott kárt az adatkezelő köteles megtéríteni. Ha az adatkezelő az adatai jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével a személyiségi jogait megsérti, sérelemdíjat követelhet.

Automatizált döntéshozatal

Az adatkezelő automatizált döntéshozatali tevékenységet nem folytat, beleértve a profilalkotást is.

Adatvédelmi incidens bejelentése

Adatvédelmi incidens alatt a biztonság olyan sérülését értjük, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Az adatkezelő az adatvédelmi incidenst késedelem nélkül, de legkésőbb 72 órán belül bejelenti az illetékes felügyeleti hatóságnak. Ha a bejelentés 72 órán belül nem történik meg, az adatkezelőnek mellékelni kell a késedelem igazolására szolgáló indokot is.

Az adatkezelő a felügyeleti hatóság ellenőrzése esetére nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket.

Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár, az adatkezelő késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

Az adatkezelőnek nem kell az érintettet értesítenie, amennyiben

- az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták;
- az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetben az adatkezelő nyilvános közzététel útján tájékoztatja az érintetteket.

Cookies alkalmazása

Amennyiben az érintett felkeresi az adatkezelő oldalát, adatkezelő honlapja cookie-kat („sütik”), azaz rövid adatfájlokat helyez el a látogató számítógépén.

Amikor valaki meglátogatja az oldalunkat, a látogató cookie-azonosítója hozzáadódik a remarketinglistához. A Google cookie-kat – például a NID és SID cookie-kat – használ a Google-termékekben, így például a Google Keresésben látható hirdetések testreszabásához. Az ilyen cookie-kat például arra használja, hogy megjegyezze az Ön legutóbbi kereséseit, az egyes hirdető hirdetéseivel vagy a keresési eredményekkel való korábbi interakcióit, továbbá a hirdető webhelyein tett látogatásait. Az AdWords konverziókövetés funkciója cookie-kat használ. A hirdetésből eredő értékesítések és egyéb konverziók követésére cookie-kat ment a felhasználó számítógépére, amikor az adott személy egy hirdetésre kattint. A cookie-k néhány gyakori alkalmazási módja: a hirdetések kiválasztása annak alapján, hogy mi a releváns az adott felhasználó esetén, a kampányok teljesítményéről szóló jelentések tökéletesítése, és a felhasználó által már megtekintett hirdetések megjelenítésének elkerülése.

A Google Analytics a Google elemző eszköze, amely abban segít a weboldalak és alkalmazások tulajdonosainak, hogy pontosabb képet kapjanak látogatóik tevékenységeiről. A szolgáltatás cookie-kat használhat, hogy információkat gyűjtsön és jelentést készítsen a weboldal használatára vonatkozó statisztikai adatokból anélkül, hogy egyénileg azonosítaná a látogatókat a Google számára. A Google Analytics által használt fő cookie a „_ga” cookie. A webhelyhasználati statisztikai adatokból készülő jelentések mellett a Google Analytics – az előbbiekben ismertetett néhány hirdetési cookie-val együtt – felhasználható arra is, hogy relevánsabb hirdetéseket jelenítsünk meg a Google-termékekben (például a Google Keresésben) és szerte az interneten.

Ezek a sütik a látogató tartózkodási helyét, a böngésző nyelvét, a fizetés pénznemét tárolják, élettartamuk a böngésző bezárása, vagy maximum 2 óra.

Az oldalra érkezéskor a figyelmeztető ablakban elfogadja a cookiek tárolásáról szóló nyilatkozatot. Élettartama 365 nap.

A Facebook-képpont olyan kód, amelynek a segítségével a honlapon jelentés készül a konverziókról, célközönségek állíthatók össze, és az oldal tulajdonosa részletes elemzési adatokat kap a látogatók honlap használatáról. A Facebook remarketing pixel követőkód segítségével a weboldal látogatóinak személyre szabott ajánlatokat, hirdetéseket jeleníthet meg a Facebook felületén. A Facebook remarketing lista nem alkalmas személyazonosításra. A Facebook Pixellet / Facebook-képponttal kapcsolatosan további információt itt találhat: <https://www.facebook.com/business/help/651294705016616>

Az érintett az „Bővebben” gombra kattintva járulhat hozzá a cookiek alkalmazásához. A cookiek alkalmazását az érintett letilthatja böngészőjének beállításai között.

Gyermekek adatainak kezelése

Az adatkezelő weboldalon csak 16. életévét betöltött személyek tölthetnek ki űrlapot, vagy iratkozhatnak fel a hírlevélre.

Az adatkezelő törli érintett adatait, ha később tudomására jut, hogy érintett kiskorú vagy hamis adatokat adott meg (pl. életkor).

Az adatkezelésre és feldolgozásra jogosultak köre

Az érdekeltek személyes adatainak kezelésére az adatkezelő részéről jogosult. Az érintettek személyes adatainak biztonságos tárolásáért, kezeléséért felelős.

Annak érdekében, hogy a személyes adatok tárolása a szükséges időtartamra korlátozódjon, az adatkezelő vállalja, hogy 6 hónaponként rendszeres felülvizsgálati ellenőrzést végez.

Amennyiben kérdése lenne a szolgáltató adatvédelmével kapcsolatban, forduljon adatvédelemmel megbízott munkatársunkhoz, aki felvetései vagy panasza esetén szívesen áll rendelkezésére.

Az adatkezelő elérhetősége

Adatkezelő: Credithill Kft.
Székhelye: 3100.Salgótarján,Rákóczi út 13. 1/109.
Telefon: (06) 70 397 2343
E-mail: ugyvezeto@credithill.hu
Adószám: 13533847-2-12
Cégjegyzékszám: Cg. 12-09-010020

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen tájékoztatót az érintettek weboldal felületén történő előzetes értesítése mellett egyoldalúan módosítsa. A módosítás hatályba lépését követően az érintettnek a honlap további használatához el kell fogadnia a módosításokat, a szolgáltató által, a weboldal felületén biztosított módon.

IV. Panaszfelelős*

A Credithill panaszfelelőst jelöl ki Kolocsányi Rita személyében, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

**Kolocsányi Rita Angelika
Credithill Kft.
Ügyvezető igazgató**

Email cím: ugyvezeto@credithill.hu

Salgótarján, 2021. március 01.

Panaszfelelősi kijelölésemet tudomásul vettem:

Kolocsányi Rita
panaszfelelős

V. Melléklet

- 1.) FOGYASZTÓI PANASZ SZOLGÁLTATÓNAK 1.M. elnevezésű formanyomtatvány**
- 2.) FOGYASZTÓI KÉRELEM A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ 2.M. elnevezésű formanyomtatvány**
- 3.) ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ 3.M. elnevezésű formanyomtatvány**

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)

BENYÚJTANDÓ PANASZ

PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	

Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	
--	--

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

--

Panasz oka:

- | | |
|--|---|
| ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Szerződés felmondása |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ Egyéb panasza van |
| ☐ Kára keletkezett | |
| ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| ☐ Hiányosan tájékoztatták | |
| ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet | |
| ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

Ön abban az esetben fordulhat kérelemmel a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha az alábbi feltételek mindegyike együttesen teljesül:

- **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, vagyis tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást,
- **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el Önnel szemben**,
- **nem telt el öt év** a jogsértés bekövetkezése óta,
- kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát**,
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást**,
- kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte**.

A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

CÍMZETT

FOGYASZTÓI KÉRELEM

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

*Név:

*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

***Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító):**

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

--

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon személyesen írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja:	

*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát!

Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. bankszámlaszám, szerződésszám):

--

***A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:**

Kelt:

aláírás

MELLÉKLET!

Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?

Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!

Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt az MNB-hez címzett kérelem kitöltéséhez.

- **Vitáját ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni!** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg. (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok)

A panasz az ügyfél reklamációja a pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtani! A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, **pénzforgalmi szolgáltatással**¹ (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz egyetlen eleme sem válaszolható meg 15 munkanapon belül, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Fontos, hogy kérelmével kizárólag abban az esetben fordulhat az MNB-hez, ha a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és

- panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
- panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), vagy
- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén Ön akkor fordulhat az MNB-hez, ha a szolgáltató az írásbeli panasz közlését követő

- 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetőleg
- 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatban.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza** és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Ha **panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tényt is jelezze!
- Az MNB-hez **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.

¹ **Pénzforgalmi szolgáltatások:** 1) fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 2) fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 3) fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése és 4) ugyanez a művelet akkor is, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretből történik; 5) készpénzhelyettesítő fizetési eszköz – ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt – kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása; 6) készpénzáttutalás; 7) fizetéskezdeményezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás

- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét**! Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.
- **A kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 6 hónap.** Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.**

Az MNB-hez többek között akkor fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy:

- a pénzügyi szolgáltató panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- a pénzügyi szolgáltató valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget,
- a pénzügyi szolgáltató tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, pl.: téves tájékoztatást adott Önnek, megtévesztette Önt.

- Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat.** Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.
- Tájékoztatjuk továbbá, hogy **polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat.**

Az MNB szervezeti keretein belül működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést,
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- szerződésszegése kárt okozott,
- biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el például a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.



150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM

vonalkód helye

ÜGYSZÁM:

Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

Érkeztetés helye

E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak> oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (www.magyarorszag.hu).

1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:														
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:														
1A.3	Születésének időpontja:	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>													
1A.4	Telefonszáma:														
1A.5	Kérelmezői minősége:	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös										
	Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ biztosítási szerződésnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett	☐ pénztártag										
		☐ egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)													

1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
------	-----------------	--	--	--	--

1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:														
1B.3	Születésének időpontja:	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>													
1B.4	Telefonszáma:														
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös										
		☐ biztosítási szerződésnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett	☐ pénztártag										
		☐ egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)													

150-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:		Születési időpontja:										
			<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>										
2. A MEGHATALMAZOTT adatai:													
Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.													
2.1	Meghatalmazott neve:												
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:												
2.3	Telefonszáma:												
3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:													
3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:												
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:												
TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)													
3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:												
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:												

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

A Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn. Fontos, hogy minden pontban jelölje be a választát.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	☐ nem / ☐ igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	☐ nem / ☐ igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	☐ nem / ☐ igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	☐ nem / ☐ igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	☐ nem / ☐ igen

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszt/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez?	 év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	☐ igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszelevelét?	 év hó napján

150-B

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:**6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

6.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	☐ igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	

150-C	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: 	Születési időpontja: <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>										

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelj a kérelméhez.

A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelj az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó mellékletek:		
7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: ☐
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: ☐
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: ☐
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: ☐
7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:		
7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: ☐
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: ☐
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: ☐

7.2.4

A kérelmet alátámasztó további iratok:

(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)

150-D	Az A1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

8. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:

Kelt, _____, _____ év _____ hó _____ napján

..... **1A.**
pont szerinti Kérelmező aláírása* 1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

** Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Aláírással hozzájárulásomat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelőisének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

Csak abban az esetben szükséges kitölteni, ha meghatalmazott útján kíván eljárni!

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt, év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása	 Meghatalmazott aláírása*
---	--

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás*:	Aláírás*:

** Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyes adataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősségének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.