

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés

A DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (székhely: 8200 Veszprém, Óváros tér 10. cégjegyzékszám: 19-10-500424, a továbbiakban: Társaság)

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-ban előírt kötelezettsége, valamint
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) számú MNB rendeletben foglalt rendelkezések,
- továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseire is figyelemmel, továbbá
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Kormányrendeletnek megfelelően

az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja az Ügyfelek elégedettségének növelése, és igényeinek magasabb szintű kielégítése a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása és értékelése útján. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk és a jogszabályi elvárások alapkövetelménye Ügyfeleink panaszainak gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Jogszabályi kötelezettségeinknek eleget téve a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, mindeszt közérthető formában teszi.

Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** a Társasággal szerződéskötést megelőzően kapcsolatban álló vagy a Társasággal szerződést létrehozó, fenntartó vagy annak megszüntetésével kapcsolatba hozható érintett személy, panaszos vagy fogyasztó.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amennyiben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalták. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.
- **Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank, a Társaság felügyeleti szerve.

Panaszkezelés menete

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz:
 - személyesen tehető a Társaság ügyfélszolgálatán, amelyek elérhetőségeiről a Társaság honlapján (www.delta-credit.hu) és a +36 1 444 9156 kapcsolási számú telefonon kérhető tájékoztatás
 - telefonon
- b) Írásbeli panasz:
 - személyesen vagy más (meghatalmazott) által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben

Bejelentés szóbeli (személyes, telefonos) és személyesen írásban tett panasz esetén

Személyesen tett szóbeli vagy írásbeli panasz esetén követendő eljárás:

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél a Társaság székhelyén, munkanapon 8 órától 16 óráig, akár előre egyeztetett időpontban is.

A Társaság székhelyének elérhetősége:

- **8200 Veszprém, Óváros tér 10. (székhely)**
- **Telefonszám: +36 1 444 9156**

Személyesen tett írásbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság az Ügyfél által átadott írásbeli panaszt két példányban időbélyegzővel ellátott pecséttel érkezteti, melynek másod példányát az Ügyfél részére átadja. A panasz másod példányának átadása révén az

Ügyfél tájékoztatást kap a panasz átvételének dátumáról, amely egyben a panasz azonosítására szolgáló adatot képezi.

Személyesen tett szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az Ügyfél a panasz kivizsgálásával nem ért egyet, a Társaság a helyszínen jegyzőkönyvet készít az **1. sz. melléklet** alapján két példányban, mely jegyzőkönyvet a panaszt felvevő személy (ügyintéző) és az Ügyfél is aláír. Az aláírt jegyzőkönyv egy példánya a Társaság tulajdona, míg a másodpéldány az Ügyfél részére átadásra kerül, amely alapján az Ügyfél tájékozódhat a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

Telefonos panasz esetén követendő eljárásrend

Az Ügyfélnek lehetősége van szóbeli panasz tételére telefonon keresztül Ügyfélfogadási időben (hétköznap 8 órától 16 óráig, szerdai napokon 20 óráig) a +36 1 444 9156 telefonszámon jelentheti be panaszát.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézés.

A telefonon történő panasz hangfelvétellel rögzítésre kerül, amely hangfelvételt a keletkezés időpontjától számított 5 éven keresztül megőrzi a Társaság. Az Ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatását, valamint térítésmentesen a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 25 napon belül, egyéb esetben a panasz megválaszolásának határidejével megegyezően (30 nap) az Ügyfél rendelkezésére kell bocsátani.

A nem rögzített mobiltelefonos kommunikáció esetén, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, akkor az ügyintéző feljegyzést köteles készíteni és a követeléskezelő rendszerben rögzíteni.

Telefonon keresztül tett panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az Ügyfél a panasz kivizsgálásával nem ért egyet, a Társaság jegyzőkönyvet készít a panaszról, amelyet a Társaság legkésőbb a panasz megválaszolásakor az Ügyfél rendelkezésére bocsát. A telefonon felvett panaszról a Társaság ügyintézője tájékoztatja az Ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogyha a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik, a Társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából, hangfelvétel rögzítésének alkalmazásával visszahívja. Ez esetben a visszahívásról készült hangfelvétel is 5 évig megőrzésre kerül.

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Társaság kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely a jelen szabályzat **1. sz. mellékleteként**, valamint az Ügyfélszolgálaton elérhető és a Társaság honlapjáról is letölthető. A panasz benyújtása a nyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja a Társaság. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri a Társaság megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, úgy az eredeti meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalva szükséges benyújtani. A panaszlevélen a meghatalmazottként

eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve panaszos által saját kezűleg írt és aláírt meghatalmazást.

A Társaság jelen Szabályzat mellékleteként meghatalmazás mintát tesz közzé, azonban a Társaság a minta alkalmazása nélküli meghatalmazást is elfogadja.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- a Társaság székhelyére **8200 Veszprém, Óváros tér 10.**
- a Társaság központi e-mail címére (info@delta-credit.hu)

Panasz kivizsgálása és megválaszolása

A Társasághoz nem közvetlenül a panaszkezelési szervezeti egységhez beérkező panaszok, az érkeztetést követően, a Társaság panaszkezelési szervezeti egységéhez kerülnek továbbításra, amely szervezeti egység rögzíti a beérkező panaszokat a panaszkezelési nyilvántartásban.

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul kivizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és – a fent ismertetett részletszabályoknak megfelelően - annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következőket rögzíti:

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

A Társaság által befogadott szóbeli panaszok kivizsgálása és megválaszolása az Írásbeli panasz eljárásrendje szerint történik.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **30 napon belül** – pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül - írásban megküldi az Ügyfél részére. Ha a Társaság pénzforgalmi tevékenységével összefüggő panasz a törvény által előírt 15 munkanapon belül a Társaságon kívülálló okokból nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld az Ügyfélnek a késedelem okairól, valamint a végső válaszadási határidő megjelöléséről. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Társaság az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére. A Társaság a panaszkezelési eljárása során igyekszik elkerülni az esetleges fogyasztói jogviták kialakulását.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi 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) panaszos 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;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panaszeljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ alap esetben postai, ajánlott küldeményként vagy, amennyiben a panasz elektronikus úton került megküldésre és az Ügyfél eltérően nem rendelkezett a válaszadás módjáról, úgy a Társaság a panasz előterjesztésére eredetileg igénybevett, azzal megegyező csatornán küldi meg válaszelevelét, amennyiben az Ügyfél személye, a küldemény elküldésének ténye és időpontja, a küldemény elektronikus lenyomata visszamenőlegesen igazolható, továbbá a választott csatornán a titokvédelmi szabályok harmadik személyekkel szembeni védelme biztosított.

Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Amennyiben az Ügyfél által korábban előterjesztett és a már Társaság által korábban elutasított panasz ismételten előterjesztésére kerül, úgy a Társaság a korábbi álláspontját fenntartva, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával ismételten teljesíti.

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A Társaság tájékoztatja Ügyfeleit, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület határozataira általános alávetési nyilatkozatot tett.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz Társaságon kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

Amennyiben a Társasági panaszkezelés nem jár a **magánszemély Fogyasztó számára** kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a) bármely, különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: pbt@mn.b.hu), továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat.***
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz* fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 6. Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefon: +36-1-428-2600, e-mail cím: *ugyfelszolgalat@mn.b.hu*) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából.

A Társaság felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és

megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

Amennyiben az Ügyfél panasz a fentebb említett jogviták alapján mind az a) mind a b)pont hatálya alá tartozik, úgy a Társaság köteles válaszában a fogyasztót a panasz megfelelő jogorvoslati helyéről tájékoztatást adni. A fogyasztónak minősülő ügyfél esetén az Ügyfél kérésére az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (**2. és 3. sz. melléklet**) költségmentesen, haladéktalanul megküldi, továbbá a Társaság honlapján közzéteszi.

Amennyiben a Társasági panaszkezelés a **nem magánszemély Panaszos számára** nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita* esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panasz azonosító számát
- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat
(pl.: panasz oka, gyakorisága)

A panasznyilvántartásban rögzített adatok, a panaszügyek éves, rendszeres tematikus vizsgálatakor elemzésre kerülnek, amely alapján a Társaság megállapítja, hogy tevékenységére és működésére az azonosított panaszok milyen hatást gyakorolnak, továbbá a panaszok alapján feltárt hiányosságok javítását kezdeményezi és kivitelezi a Társaság tevékenysége minőségének és működése hatékonyságának növelése érdekében.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, egyéb esetben a telefonbeszélgetésről készült jegyzőkönyvet a panasz megválaszolásával egyidejűleg az Ügyfél részére megküldi.

A hangfelvételt öt évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmatlanná kell tenni.

A Társaság az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és a Magyar Nemzeti Bank kérésére, bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából tárolhatók.

A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A Hpt. 215. § (15) bekezdése alapján a Társaság köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Magyar Nemzeti Banknak 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) feladatait a Társaság vezetése által kijelölt személy végzi.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

- a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, felügyeleti és egyéb elvárásoknak a Társaság működési rendszerébe történő átlátható beépítését, valamint rendszeresen felügyeli a Társasági belső szabályzatok és eljárásrendek fogyasztóvédelmi szempontú megfelelőségét
- b) eljár annak érdekében, hogy a Társaság gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljük
- c) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák
- d) a termékek és szolgáltatások feltételeinek kialakítása során biztosítja, hogy a termékfejlesztés és a folyamatszervezés szakaszában a Társaság szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is
- e) a Társaság érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét, biztosítva azt, hogy a Társaság vezető testületei részére rendszeres jelleggel értékelő beszámolót készüljön
- f) eljár annak érdekében, hogy a Társaság illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Magyar Nemzeti Bank részére
- g) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben
- h) eljár annak érdekében, hogy a Társaság megfelelő oktatást biztosítson illetékes ügyintézői részére az Ügyfelek pontos, hasznos és közérthető információval történő ellátása érdekében
- i) biztosítja, hogy a belső oktatási anyagokba beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag
- j) szükség esetén kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók összeállítását, és azoknak a Társaság internetes felületén és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben történő közzétételét
- k) a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Magyar Nemzeti Banknak, illetve más szervezetekkel folytatott, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai a panaszügyintézés vonatkozásában:

- a) a Társaság válasza után esetlegesen visszatérő panaszügyet szükség szerint közvetlen hatáskörbe vonhatja
- b) a Magyar Nemzeti Bank vagy a békéltető testület hatáskörébe került panaszügyeket közvetlen hatáskörbe vonhatja
- c) figyelemmel kíséri a panaszkezelési határidők betartását, valamint az elutasított (részben elutasított) panaszokra adott válaszok érdemi megfelelőségét

EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, az ügyfélszolgálaton és a Társaság honlapján (www.delta-credit.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Veszprém, 2024.06.26.



Varga Zsigmond
Igazgatóság elnöke

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

- € Nem megfelelő kártérítést
nyújtottak
- € Szerződés felmondása
- € Egyéb panasza van



Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[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):**

1. az. melléklet

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

--

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:			
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	írásban	telefonon	személyesen
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):

--



**DELTA
CREDIT_{ZRT.}**

DELTA-Credit Zrt. - 8200 Veszprém, Óváros tér 10.

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

Kelt:

aláírás

2. sz. 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#formanyomtatvanyok)

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

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

- ☐ 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.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **laktímét!** 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.



MEGHATALMAZÁS
DELTA-Credit Zrt. előtti eljáráshoz

Alulírott

Név:

Anyja neve:

Lakcím:

Születési hely:

Születési idő:

Személyigazolvány szám:

a továbbiakban **Meghatalmazó**

ezennel meghatalmazom

Név:

Anyja neve:

Lakcím:

Születési hely:

Születési idő:

Személyigazolvány szám:

a továbbiakban **Meghatalmazott**

hogy helyettem és nevemben teljes jogkörrel eljárjon

a DELTA-Credit Zrt.-nél lefolytatandó panaszkezelési eljárás során, továbbá hozzájárulok, és egyúttal felhatalmazom a DELTA-Credit Zrt.-t, hogy a panaszkezelési eljáráshoz kapcsolódóan a rám vonatkozó banktitkot, üzleti titkot vagy más jogszabály által védett titkot a meghatalmazott számára átadja. A panaszkezelési eljáráshoz kapcsolódóan a DELTA-Credit Zrt.-t titoktartási kötelezettsége alól felmentem. Jelen meghatalmazás kizárólag a fentiekre terjed ki és visszavonásig hatályos.

Kelt:

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:

Lakcím:

Név:

Lakcím:

Aláírás

Aláírás