

1. Bevezetés

A Prima Maxima Pénzügyi Zrt. (továbbiakban: Társaság; székhely: 8800 Nagykanizsa, Batthyány u. 1., céget nyilvántartó Bíróság a Zalaegerszegi Törvényszék, mint cégbíróság: Cg. 20-10-040326, adószám: 25017704-1-20, Magyar Nemzeti Bank engedélyének száma: H-EN-I-708/2014) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban Hpt.) 288. §-ában foglaltaknak megfelelően a tevékenysége során felmerült panaszokat e szabályzatban (továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően kezeli.

A Társaság panaszkezelése az alábbi jogszabályokkal összhangban történik:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021 (XII. 20.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)

1.1. Fogalmi meghatározások

1.1.1. Panasz

Az ügyfélnek a Társaság tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő kifogása, melyet teljeskörűen kivizsgál és megválaszol. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

Nem minősül panasznak:

- általános tájékoztatás, állásfoglalás, vélemény iránti kérelem,
- szerződésmódosításra, részlefizetés iránti kérelem,
- a követelés rendezésével kapcsolatban felmerülő tájékoztatás iránti kérelem,
- követeléssel kapcsolatban felmerülő adat-, vagy információ kérése iránti kérelem.

1.1.2. Ügyfél

A Szabályzat alkalmazásában minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, vagy más szervezet, amely a Társaság eljárását annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, akivel szemben a Társaság engedményezés folytán követelést támaszt.

1.1.3. Ügyfélszolgálat

A Társaság által az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egység, amelynek feladatait a Társaság a székhelyén látja el.

1.2. A Szabályzat célja

A Szabályzat meghatározza az ügyfelek panaszai benyújtásának módját és kivizsgálását, továbbá meghatározza a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák, nyilvántartások és eljárások Társaságon belüli egységes rendjének kialakítását.

1.3. Szabályzat hatálya

1.3.1. A Szabályzat alanyi hatálya

A Szabályzat kiterjed a Prima Maxima Pénzügyi Zrt. munkavállalóira, vagy bármilyen egyéb munkavégzésre irányuló jogviszony alapján foglalkoztatott személyekre.

1.3.2. A Szabályzat időbeli hatálya

A Szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre. A Szabályzat hatálybalépésével egy időben minden korábbi a Társaság által kiadott panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

1.3.3. A Szabályzat tárgyi hatálya

A Szabályzat kiterjed az Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

2. A panasz bejelentésének módjai

2.1. Szóbeli panasz

2.1.1. Személyesen a Társaság Ügyfélszolgálatán

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: 8800 Nagykanizsa, Batthyány u. 1.

Az Ügyfél személyesen minden munkanapon 8-16 óráig (nyitvatartási idő) tehet panaszt.

A személyes panasz benyújtása során a Társaság képviselője személyes okmányok (személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány, lakcímkártya) alapján és a Társaság által korábban az Ügyfélnek küldött levél tartalma alapján, a Társaság adatvédelmi szabályzatában foglalt rendelkezések, továbbá a bank- és üzleti titokra vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően ellenőrzi az Ügyfél személyazonosságát. A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcím, székhely, levelezési cím,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasz leírása, oka, panasszal érintett szolgáltatás,
- panaszos igénye,
- panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

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

Az Ügyfél az ellenőrzés és az adatkérés során köteles együttműködni. Amennyiben az Ügyfél nem együttműködő, személyazonossága nem állapítható meg, a Társaság képviselője megtagadja az ügyintézését.

Az Ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Ebben az esetben a meghatalmazásnak, mint okiratnak meg kell felelnie a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt tartalmi és formai követelményeknek. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (A Társaság a meghatalmazás benyújtására e Szabályzat 6. számú mellékletében meghatározott nyomtatványt rendszeresíti)

Minden az Ügyfél megkeresése, bejelentése, kérése és kapcsolatfelvétele okán a Társaság által végzett tevékenység ügyintézésnek minősül. Ügyintézés résztvevőenységei: személyazonosság ellenőrzése, adatfelvétel, ügyfél megkeresésének orvoslása, kivizsgálása, jegyzőkönyv felvétele.

A meghatalmazott útján történő ügyintézés során a Társaság képviselője a fentiekben meghatározottak alapján ellenőrzi a meghatalmazott személyazonosságát. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2.1.2. A személyesen benyújtott szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és amennyiben lehetőség nyílik rá, azt az ügyintéző köteles azonnal orvosolni. A panasszal kapcsolatban tett intézkedést írásban kell rögzíteni. A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Amennyiben a panasz helyben nem megoldható vagy az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével és a panaszra adott válasszal nem ért egyet, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyvben a következők kerülnek rögzítésére:

- a) az ügyfél neve; ügyszáma
- 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A személyesen benyújtott panasz esetében a jegyzőkönyv e Szabályzat 1. számú melléklete alapján készül. Az Ügyfél az 1. számú melléklet formai kötöttségeitől eltérhet, azt a Társaság köteles elfogadni. Az ügyintéző továbbá tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a szóban megtett panaszának azonnali kivizsgálása nem lehetséges, ezért a Társaság azt 30 napon belül kivizsgálja, és a kivizsgálás eredményéről a 30 napos határidőn belül, írásban kerül tájékoztatásra. A nyomtatvány eredeti példányáról az ügyintéző másolatot készít és az átvételt igazoló ügyintéző által aláírva az Ügyfél részére visszaadja a másolati példányt. A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, az térítésmentes, fogyasztóbarát módon jár el.

2.1.3. Telefonon a Társaság 06-20/420-99-77 telefonszámán lehet panaszt benyújtani.

A Társaság a telefonon tett szóbeli panaszokat minden munkanapon 8-16 óráig, illetve keddi munkanapokon 8-20 óráig fogadja.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül bejelentkezik a Társaság munkatársa. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság az Ügyféllel folytatott beszélgetést rögzíti – melyre felhívja az ügyfél figyelmét - és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a Társaság ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

2.1.4. A telefonon tett panasz kivizsgálása

A telefonos panaszbejelentéseket amennyiben az ügyintéző nem tudja azonnal orvosolni vagy a panaszos a panaszára adott választ nem fogadja el, abban az esetben tájékoztatja a panaszost, hogy a Társaság 30 napon belül kivizsgálja a panaszt és az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi. A telefonon közölt szóbeli panaszról a Társaság képviselője, alkalmazottja jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a panasz megvizsgálásával egyidejűleg a Társaság megküld az Ügyfélnek.

2.2. Írásbeli panasz

2.2.1. Személyesen a Társaság Ügyfélszolgálatán

A Társaság az írásbeli panasz benyújtására e Szabályzat 3. számú mellékletében meghatározott nyomtatványt rendszeresít, mely a Társaság Ügyfélszolgálatán elérhető. Az írásbeli panaszt személyesen, formai és tartalmi megkötések nélkül is be lehet nyújtani, amennyiben a panasz tartalmából megállapítható az Ügyfél személyazonossága, a panasz tartalma. Amennyiben ez nem állapítható meg, a Társaság megkísérli az Ügyféllel felvenni a kapcsolatot, a fenti hiányosságok pótlása végett. 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 Társaság valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

2.2.2. Postai úton

A Társaság postacíme: 8800 Nagykanizsa, Batthyány u. 1.

2.2.3. E-mailben a molnar.szabolcs@primamaxima.hu címre

Az ügyfél biztonsága érdekében a Társaság elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni. A panasz kivizsgálásának eredményéről a Társaság postai úton fogja értesíteni az ügyfelet.

2.2.4. Faxon: a 06-93/311-403 számon

2.2.5. Panaszra adott válasz

(1) A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

(2) Az (1) bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

(3) A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

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

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

(4) Ha a Társaság szerint a panasz a (3) bekezdés a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

(5) A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi. Az eljárás megindításához szükséges formanyomtatványok elérhetőek az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> linken keresztül, vagy www.primamaxima.hu honlapon is.

(6) A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló társasági telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

(7) A Társaság a (3), (4) és (6) bekezdésben foglaltakról figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

(8) A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

2.3. Az írásban benyújtott panaszok kivizsgálása

Az írásban benyújtott panaszt a Társaság tartalmában megvizsgálja és az Ügyfélnek postai úton legkésőbb a panasz közlését követő 30 napon belül írásban választ ad. Az elutasított panaszokra adott választ indoklással látja el és tájékoztatja az Ügyfelet jogorvoslati lehetőségekről.

A válaszlevél igazolható módon kerül postázásra.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig megőrzi.

2.4. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. (2. számú melléklet: Panasz nyilvántartás) A panaszügyeket időrendi sorrendben, folytatólágoosan, évente induló számozással kell nyilvántartásba venni.

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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

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

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

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

2.5. Adatkezelés a panaszkezelés során

Az adatkezelés célja

A Társaság a személyes adatokat az engedményezés során az engedményező (szolgáltató) és az érintett között létrejött szerződésből folyó kötelezettség teljesítése és jogosultság gyakorlása, a követelés érvényesítése végett kezeli.

Amennyiben a kezelt adatok banktitoknak minősülnek, úgy az adatkezelés során a Hpt. előírásait is megfelelően figyelembe kell venni.

Ügyféladatok

Az alábbi ügyféladatok kezelhetők:

- személyi azonosító adatok
- demográfiai adatok (pl.: kor, nem, munkaviszony)
- jövedelem adatok
- elérhetőségi adatok (pl.: cím, telefonszám)

A Társaság nem kezeli a következő adatokat:

- különleges adat (kivéve pl. egészségi állapotra vonatkozó adat, a hitel- vagy kölcsönszerződéshez kapcsolódó biztosítással kapcsolatban felmerülő adatkezelés, vagy ha az adatkezeléshez az ügyfél írásban hozzájárult),
- az érintett személyiségét sértő adat,

- az érintettre vonatkozó nem megalapozott, különösen az érintett érdekeit sértő feltételezéseken alapuló adat.

Az adatkezelés határideje

Az engedményező (szolgáltató) és az érintett között létrejött szerződésből folyó kötelezettség teljesítése és jogosultság gyakorlásának megszűnésétől számított tíz év.

Adatkezelés a panaszkezelés során

A Társaság a panaszkezelés során az érintett önkéntes hozzájárulása, továbbá a Hpt. 288. § alapján kezel adatokat. Amennyiben az érintett telefonon szóbeli panaszt tesz, a Társaság a panaszról, a Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján hangfelvételt készít.

Adatkezelés a Központi Hitelinformációs Rendszer alapján

A Társaság a KHR tv. rendelkezései alapján továbbítja az adósok KHR tv-ben meghatározott személyes és a követeléshez kapcsolódó adatait a BISZ Zrt. felé. (1025 Budapest Mártonffy u. 25-27.)

Adatkezelés a pénzmossási nyilvántartás során

A Társaság a Pmt. és a pénzmossás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló szabályzatában foglaltak alapján nyilvántartja és kezeli az ott meghatározott adatokat.

3. Jogorvoslati tájékoztatás

Panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

Panasz elutasítása vagy a válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatósághoz fordulhat:

A jogelőd szolgáltató társaság tevékenysége alapján, amennyiben az engedményező, jogelőd pénzügyi szervezet:

Magyar Nemzeti Bank – Ügyfélkapcsolati Információs Központ
Intézmény székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
A személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Internet: <http://www.mnbb.hu>

vagy

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén

Pénzügyi Békéltető Testület
Intézmény székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
A személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levél cím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest Pf.:172.
telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Internet: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

vagy

területileg illetékes Bíróság

Amennyiben a jogelőd, engedményező nem pénzügyi intézmény, akkor:

az Ügyfél lakhelye szerinti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (a Fogyasztóvédelmi Hatóságok elérhetőségét, jelen Szabályzat 4. számú melléklete képezi)

vagy

a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél lakhelye szerinti Békéltető Testülethez (a Békéltető Testületek elérhetőségét, jelen Szabályzat 5. számú melléklete képezi)

továbbá a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján rendes Bírósághoz.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A Társaság fogyasztóvédelmi felelőst nevez ki. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó neve, elérhetősége:

Név: Vékási Mária (gazdasági igazgató)
Elérhetőség: 30/2-593-514

A Panaszkezelési szabályzat kialakításáért és jóváhagyásáért kizárólagosan az Igazgatóság, míg annak végrehajtásáért a Társaság alkalmazottai a felelősek.

1. számú melléklet: Panaszfelvételi JEGYZŐKÖNYV

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Iktatási szám: _____
Beérkezés időpontja: _____
A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje: _____
Panasszal érintett szolgáltató neve és címe: _____

Bejelentés módja

Levélben Elektronikus levélben Személyesen

Panaszos adatai:

Ügyszám: _____
panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám: _____
Név: _____
Lakcím: _____
Telefonszám: _____
az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke: _____

A panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével:

A panasz kivizsgálása során tett megállapítások

A panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírása:

Intézkedésért felelős személy neve:

Intézkedés Határideje:

Panasz megválaszolásának időpontja:

Dátum: Nagykanizsa, 202...,

.....
alíírás/jegyzőkönyvet felvevő személy

.....
ügyfél aláírása/szóbeli panasz esetén

2. számú melléklet: Panasznyilvántartás

PANASZ NYILVÁNTARTÁS	MEGNEVEZÉS/MEGJEGYZÉS
sorszám	
ügyiratszám	
panasz ügyszám	
Engedményező cég neve, engedményezés dátuma:	
Panasz beérkezés dátuma	
Panasz beérkezésének forrása	
Panasz típusa, leírása	
Panasz megoldására szolgáló intézkedés:	
Válasz dátuma	
Válaszfájl elérése	
Felelős vezető megnevezése	

ELUTASITOTT: (IGEN/NEM)	
-------------------------	--

3. számú melléklet: Formanyomtatvány – írásbeli panaszhoz

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL 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 panaszja és igénye

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

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

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:

4. számú melléklet: Fogyasztóvédelmi Hatóságok elérhetőségei

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
6000 Kecskemét, PF 209.
Ügyfélszolgálat címe:
6000 Kecskemét, Klapka u. 34.
Telefonszám: 06 -76-481-405, e-mail: fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
7623 Pécs, Szabadság u. 7.
Ügyfélszolgálat címe:
7623 Pécs, Szabadság u. 7.
Telefonszám: 06-72-510-494, 06-72-510-790, e-mail:
fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.
Ügyfélszolgálat címe:
5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
Telefonszám: 06-66-546-150, 06-66-546-151, e-mail:
fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
1364 Budapest, Pf.: 144.
Ügyfélszolgálat címe:
1052 Budapest, Városház u. 7.
Telefonszám: 06-1-450-2598, e-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.
Ügyfélszolgálat címe:
3501 Miskolc, Pf.:589
Telefonszám: 06-46-506-071, e-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.
Ügyfélszolgálat címe:
6701 Szeged, PF: 12.
Telefonszám: +36 62 541 737, e-mail: fvf@fvf.csmkh.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.
Ügyfélszolgálat címe:
8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.
Telefonszám: +36 62 541 737, e-mail:
fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
9002 Győr, Pf.: 311.
Ügyfélszolgálat címe:
9022 Győr, Türr István u. 1.
Telefonszám: 06-96-329-244, e-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
4002 Debrecen, Pf. 475.
Ügyfélszolgálat címe:
Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.
Telefonszám: 06-52-533-924, e-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
3301 Eger, Pf.: 81.
Ügyfélszolgálat címe:
3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.
Telefonszám: 06-36-515-598, e-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.
Ügyfélszolgálat címe:
5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.
Telefonszám: 06-56-513-336, e-mail: fogyved_eaf_solnok@nfh.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.
Ügyfélszolgálat címe:
2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.
Telefonszám: 06-34-309-303, e-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Ügyfélszolgálat címe:
3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Telefonszám: 06-32-511-116, e-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
1365 Budapest, Pf.: 270.
Ügyfélszolgálat címe:
1135 Budapest, Lehel utca 43-47.
Telefonszám: 06-1-329-7017, +36-1-236-3900, e-mail:
fogyved.pestmegye@pmkh.hu; fogyved.pestmegye@pmkh.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
7401 Kaposvár, Pf.: 76.
Ügyfélszolgálat címe:
7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.
Telefonszám: 06-82-510-868, e-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Ügyfélszolgálat címe:
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Telefonszám: 06-42-500-694, e-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

Tolna Megye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.
Ügyfélszolgálat címe:
Cím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.
Telefonszám: 06-74-510-414, e-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu

Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8.
Ügyfélszolgálat címe:
9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8.
Telefonszám: 06-94-505-220, 06-94-505-219, e-mail:
fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Ügyfélszolgálat címe:
8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Telefonszám: 06-88-564-136, e-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Levelezési cím:
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Ügyfélszolgálat címe:
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Telefonszám: 06-92-510-530, e-mail:
fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

5. számú melléklet: Békéltető Testületek elérhetőségei

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Levelezési cím:
6001 Kecskemét Pf. 228.
Ügyfélszolgálat címe:
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: +36-76-501-500, 06-76-501-523; 06-36-76-501-525,
e-mail: mariann.matyus@bkmkik.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: +36-66-324-976
Fax: +36-66-324-976
e-mail: bmik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: 06-46-501-091, 06-46-501-870
Fax: +36-46-501-099
E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: +36-1-488-2131
Fax: 06-1-488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: +36-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: 06-22-510-310, 06-22-510-323
Fax: 06-22-510-312
E-mail: fmkik@fmkik.hu, csilla.szaller@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a
Telefon: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
E-mail: bekeltetotestulet@qvmkik.hu

Hajdú-Bihar megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefon: 06-52-500-710
Fax: 06-52-500-720

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefon: 06-36-429-612/105, 06-36-429-612/105
Fax: 06-36-323-615
E-mail: tunde@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. III. emelet 305.-306. szoba
Telefon: 06-56-510-621
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu, kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon 06-34-513-010
Fax: 06-34-309-225
E-mail: kemkik@kemkik.hu

Nógrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A
Telefon: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefon: 06-72-507-150
Fax: 06-72-507-152
E-mail: bekelteto@pbkik.hu

Pest megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefon: 06-1-4747-921
Fax: 06-1-4747-921
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefon: 06-82-501-000
Fax: 06-82-501-046
E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: 06-42-311-544, 06-42-420-180
Fax: 06-42-311-750
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Toina megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefon: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
E-mail: pergelbea@vmkik.hu

Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefon: 06-88-429-008
Fax: 06-88-412-150
e-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefon: 06-92-550-514
Fax: 06-92-550-525
E-mail cím: zmik@zmik.hu

6. számú melléklet: Meghatalmazás minta

Meghatalmazás

Alulírott
lakcím:
anyja neve:
szül. hely, idő:

meghatalmazom

név:
lakcím, székhely:
anyja neve/cégjegyzékszám:
szül. hely, idő:.....

hogy az alábbi tárgyban nevemben és képviseletemben eljárva a Prima Maxima Zrt.-hez panaszt nyújtsom be, s a panaszkezelés során képviseletemet teljes jogkörben eljárva ellássa.

A panasz tárgya:

.....
.....
.....
.....
.....

Kelt:

.....
Meghatalmazó

A meghatalmazást elfogadom:

.....
Meghatalmazott

*magánszemély esetében:

Tanúk:

1.

2.