

# **Panaszkezelési szabályzat**

**Budapest, 2010. november 08.**

## 1. Általános rendelkezések

### 1.1. A szabályzat célja és hatálya

A Mikrofinanszírozó Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (továbbiakban – **MiFiN**) Panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a MiFiN, mint pénzügyi vállalkozás **ügyfelei számára biztosítsa**, hogy a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó **panaszát** szóban – személyesen, telefonon, vagy írásban, személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben **közölhesse**.

### 1.2. Értelmező rendelkezések

#### *1.2.1. A panasz fogalma*

Panasznak minősül minden, a MiFiN tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a MiFiN-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

#### *1.2.2. A panaszos személy*

Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki MiFiN ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a MiFiN-nel annak tevékenysége során.

## 2. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A MiFiN szervezetén belül a panaszok kezelése a vezérigazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársai számára.

A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a MiFiN minden munkatársa köteles tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

## 3. A panasz felvétele

### 3.1. A panaszbenyújtás határideje és formája

A panaszos személy panaszát az alábbiakban meghatározottaknak megfelelően bármikor benyújthatja.

A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a MiFiN számára:

- írásban postai úton,
- e-mailben,
- faxon,
- személyesen,
- telefonon.

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be.

A panasz minimális tartalmi követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle

- a panaszos személye,
- a panaszos elérhetősége,
- a panaszos kapcsolata a MiFiN-nel,
- a panasz konkrét tárgya,
- a panasz időpontja és
- a panasz helye.

A panaszosnak és vagy képviselőjének a panaszát aláírásával hitelesítenie kell.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a MiFiN munkatársa telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

### **3.2. Írásbeli panasz benyújtásának módja**

Az **írásbeli panasz** személyesen vagy meghatalmazott útján

**munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között,**

a MiFiN székhelyén,

**1037 Budapest, Szépvölgyi út 135. szám alatt**

**adható le, vagy ugyanezen címre postai úton elküldhető.**

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. A panasz benyújtója benyújtási jogosultságát, meghatalmazással köteles igazolni.

A panaszban bejelentésben a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. jogi személy képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Meghatalmazás hiányában a panaszt a MiFiN nem fogadja be. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen eljárva a panasz ismételt benyújtható.

A panaszokat **e-mailben** az

[info@mifin.hu](mailto:info@mifin.hu)

címre lehet beküldeni.

A panaszokat az **1-90-90-289 fax-számra** lehet elküldeni.

### **3.2. Szóbeli panasz benyújtásának módja**

**Személyesen** szóban panaszt

**munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között,**

a MiFiN székhelyén,

**1037 Budapest, Szépvölgyi út 135. szám alatt**

a vezérigazgató által kijelölt személynél lehet tenni.

A MiFiN kijelölt munkatársa a szóbeli panaszt köteles két példányban írásba foglalni, amelyet a panaszos aláírásával hitelesít.

A panasz bejelentés egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.

**Telefonon** keresztül a panaszt az

**1-90-90-290 telefonszámon, (a MiFiN központi telefonszáma)**

**munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között**

továbbá

**1-883-08-07 telefonszámon (a panasztelefon száma, amelyen keresztül közvetlenül a panaszkezelő munkatárshoz irányulnak a beérkező panaszok) munkanapokon 8.00 és 20.00 óra között**

illetve

**a MiFiN honlapján ([www.mifin.hu](http://www.mifin.hu)) közzétett telefonszámon** lehet bejelenteni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a MiFiN és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

A panasz bejelentés hangrögzítéséről a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell a panasztevőt.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, és indokolt esetben térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

#### **4. A panasz kezelése**

A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

Az írásbeli panaszt 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről, a MiFiN indokolással ellátott álláspontjáról az ügyfelet írásban tájékoztatni.

A panasz elutasítása esetén a MiFiN válaszában egyidejűleg tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének és a békéltető testületnek a levelezési címét.

A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a MiFiN illetékes munkatársa lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja.

Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a MiFiN a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

#### **5. Panaszok nyilvántartása**

A MiFiN a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább három évig megőrzi. Ezen iratokat a MiFiN kérésre a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének bemutatja.

A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- b.) a panasz benyújtásának időpontját,

- c.) panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d.) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e.) a panasz megválaszolásának időpontját.

## **6. Záró rendelkezések**

A MiFiN jelen panaszkezelési szabályzatot székhelyén az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

A panaszkezelési szabályzat a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi XCVI törvény 215/B. szakaszában foglalt – panaszkezelési - követelményeknek felel meg.

A jelen szabályzat a mai nappal lép hatályba.

Budapest, 2010. november 08.