

A B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1. Preambulum

A B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **B2Kapital**) az Ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében – a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek (a továbbiakban: **Hpt.**) megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg:

2. Fogalmak

2.1 Panasz: a B2Kapital üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviseletében eljáró személy a B2Kapital tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben az Ügyfél tudomásunkra hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan.

2.2 Ügyfél: az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, akivel B2Kapital az üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatása (követeléskezelői tevékenység) körében pénzügyi vállalkozói minőségében, mint a kezelt követelések adósával kapcsolatban áll vagy kapcsolatba lép, továbbá ide értendő az Ügyfél képviseletében eljáró személy. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt formában köteles elfogadni B2Kapital.

3. Panasztétel lehetséges módjai

3.1 Szóban személyesen a panaszügyintézés helyén, a 1013 Budapest, Pauler utca 11. alatt lehet panaszt tenni munkanapokon 9-17 óra között.

Telefonon a +36 1 5100 930 telefonszámon, munkanapokon 8-20 óra között lehet panaszt tenni.

3.2 Írásban személyesen átadott irattal, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben 0-24 óráig lehet panaszt tenni.

Levelezési cím: B2Kapital Zrt., 1013 Budapest, Pauler utca 11.

E-mail: panaszkezeles@b2kapital.hu

Telefax: +36 1 5100 901

Az írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány felhasználásával is: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzucy-panasz>

**A B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

4. Panaszkezelés szabályai

4.1 Szóbeli panaszok. B2Kapital a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, B2Kapital a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja és Ügyféllel aláírattja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, B2Kapital a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja és Ügyféllel aláírattja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben.

4.2 Telefonos panaszkezelés. Telefonon történő panaszkezelés esetén a B2Kapital és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt B2Kapital hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt (5) évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát huszonöt (25) napon belül.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

4.3 Írásos panaszok. B2Kapital az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, ha jogszabály rövidebb határidőt nem ír elő, a panasz közlését követő harminc (30) napon belül megküldi az ügyfélnek.

4.4 Egyéb. B2Kapital a panaszt és az arra adott választ öt (5) évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. B2Kapital az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Hpt. előírásai szerinti nyilvántartást vezet.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a B2Kapital rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik.

**A B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

5. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az Ügyfél az adott panasz kapcsán a B2Kapital válaszát nem fogadja el, panaszával az alábbi szervezetekhez fordulhat:

5.1 Pénzügyi Békéltető Testület

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172,
Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,
Telefon: +36-80-203-776,
e-mail: pbt@mnk.hu

Az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem a PBT-hez” elnevezésű nyomtatvány (3. számú melléklet) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei:

<https://www.mnk.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> és
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

5.2 Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,
telefonszám: 06-80-203-776,
e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu.

Az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem az MNB-hez” elnevezésű nyomtatvány (4. számú melléklet) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei:

<https://www.mnk.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> és
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

5.3 Bíróság előtt is érvényesítheti igényét döntése szerint az 5.1 és 5.2 pontokban írtak mellett, akkor is, ha kezdeményezte a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását.

Az illetékesség és hatáskör megállapításához, valamint a bírósági jogérvényesítéssel kapcsolatos információk eléréséhez a következő oldalon kaphat bővebb tájékoztatást: <http://birosag.hu/>.

5.4 Ha az említett nyomtatványok beszerzése Ügyfélnek a fenti forrásokból nehézséget okoz, akkor Ügyfél ezeket a nyomtatványokat személyesen átveheti B2Kapital Zrt. ügyfélszolgálatán vagy kérheti ezen formanyomtatványoknak a B2Kapital Zrt. általi költségmentes megküldését is a Társaság elérhetőségein: B2Kapital Zrt., 1013 Budapest, Pauler. u. 11.

6. A szabályzat hatálya

6.1 A jelen szabályzat hatálya a B2Kapital minden munkavállalójára és Ügyfelére kiterjed. A szabályzat a keltének napján lép hatályba határozatlan időre, egyidejűleg valamennyi korábbi azonos tárgyban készült szabályzat hatályát veszti.

6.2 B2Kapital a jelen szabályzat felülvizsgálatát évente köteles elvégezni.

* * *

**A B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

B2Kapital számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Kelt: Budapesten, 2017.10.01. napján



B2Kapital Zrt.

B2Kapital Magyarország Zrt.
Cégjegyzékszám: 01-10-045438
Adószám: 13728304-2-41
Székhely: 1013 Budapest, Pauler u. 11.

2.