

A B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Szabályzat neve és típusa:	Panaszkezelési Szabályzat
Hatályba lépés dátuma:	2022. december 31.
Jóváhagyta:	Igazgatóság

1. Preambulum

A B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Társaság (a továbbiakban: Társaság) az Ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek (a továbbiakban: **Hpt.**), az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletnek (a továbbiakban: **Rendelet**), valamint a Magyar Nemzeti Banknak a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásának (a továbbiakban: **Ajánlás**) megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg:

2. Fogalmak

2.1. *Panasz*: az Ügyfélnek a Társaság szerződéskötés létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével a szerződés, illetve a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak például:

- általános tájékoztatás, állásfoglalás, vélemény iránti kérelem,
- szerződésmódosítás, részlefizetés iránti kérelem,
- a követelés rendezésével kapcsolatban felmerülő tájékoztatás iránti kérelem,
- követeléssel kapcsolatban felmerülő adat-, vagy információ kérése iránti kérelem,
- továbbá a követelés jogosságának vitatásával kapcsolatos kommunikáció.

2.2. *Ügyfél*: az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, akivel a Társaság 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 képviselőjében eljáró személy.

2.3. *Fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

3. Panasztétel lehetséges módjai

- 3.1. *Szóban* személyesen a panaszügyintézés helyén, a 1013 Budapest, Pauler utca 11. alatt lehet panaszt tenni munkanapokon hétfő-kedd-szerda és pénteken: 8:00-16:30 között, valamint csütörtökön 8:00 -20:00óra között.
- 3.2. *Telefonon* a +36 1 5100 933 telefonszámon, munkanapokon hétfő-kedd-szerda és pénteken: 8:00-16:30 között, valamint csütörtökön 8:00 -20:00 óra között lehet panaszt tenni.
- 3.3. *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 pénzügyi vállalkozás megbízásából kezelt ügyekben benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) és a **Társaság honlapján (***)**_közzétett formanyomtatvány felhasználásával is:

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 jogosult elfogadni a Társaság.

4. Panaszkezelés szabályai

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 szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

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

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.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a szolgáltató 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 szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, 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. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a küldemény elküldésének igazolása olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

4.1. Szóbeli panaszok.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság 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.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság 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 megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, valamint az Ügyfélnek megküldi az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben.

4.2. Telefonos panaszkezelés.

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

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, amellyről az Ügyfelet a beszélgetést megelőzően tájékoztatja 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 térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani 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 adott helyzetben általában elvárható módon jár el az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében.

4.3. Írásbeli panaszok.

A Társaság 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.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az írásbeli panaszt formai és tartalmi követelmények nélkül be lehet nyújtani azzal, hogy az elektronikus csatornán benyújtott panaszra a választ a Társaság elektronikusan és/vagy postai úton küldi meg az

Ügyfélnek annak azonosítását követően. Amennyiben a panasz tartalmából nem állapítható meg az Ügyfél személyazonossága vagy a Társaság érdemben nem tudja kivizsgálni, mert a panasz tartalma nem egyértelmű, megkísérli az Ügyféllel felvenni a kapcsolatot a fenti hiányosságok pótlása céljából.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, akkor a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat várható befejezésének időpontját. A Társaság a panaszkezelés során a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének általános kereteit szem előtt tartva úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Társaság a panaszra adott írásbeli válaszában közérthetően és részletesen kitér a panasz teljeskörű 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.

Az elutasított panaszokra adott választ indokolással látja el és tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt (5) évig őrzi meg, és a felügyeleti szerv (MNB) kérésére bemutatja. A Társaság az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Hpt. valamint a Rendelet előírásai szerinti nyilvántartást vezet.

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

A panaszról felvett 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 panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

4.4. A panaszkezelés nyelve.

A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Társaság és az ügyfél eltérő nyelvben

állapodnak meg.

5. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, illetve amennyiben az Ügyfél az adott panasz kapcsán a Társaság válaszát nem fogadja el, panaszával az alábbi szervezetekhez fordulhat:

5.1. Pénzügyi Békéltető Testület

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

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172,

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: +36-80-203-776,

E-mail: pbt@mnbb.hu

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

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

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

5.2. Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,

Telefon: 06-80-203-776,

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

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

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

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alá tartozó panasz elutasítása esetén az Ügyfél lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez jogosult fordulni (<https://bekeltet.bkik.hu/>). A Békéltető Testület igénybevétele és határozata nem érinti az Ügyfél azon jogát, hogy panaszát bírósági úton érvényesítse.

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 (pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszok esetében) vagy fogyasztói jogvitában az Iparkamarák mellett működő Békéltető Testületek 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 a Társaság ügyfélszolgálatán vagy kérheti e formanyomtatványoknak a Társaság általi költségmentes megküldését is a Társaság elérhetőségein: a B2Kapital Zrt. 1013 Budapest, Pauler. u. 11.

5.5. A pénzügyi intézmény fogyasztóvédelmi ügyekben a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó: ***

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás

6.1. 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.

6.2. A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

6.3. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

7. A panasz nyilvántartása

7.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldésének - dátumát.

7.2. A szolgáltató 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.

7.3. A panaszt és az arra adott választ öt (5) évig meg kell őrizni.

8. A szabályzat hatálya

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

* * *

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