



**AXELBERG Pénzügyi
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

hatályos:
2022. január 31.

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat egységes szerkezetben általánosan szabályozza az ügyfeleknek az AXELBERG Pénzügyi Zrt-vel (a továbbiakban „Társaság”) szembeni felmerülő panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, orvoslását, azaz együttesen intézését. A szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, szabályozza a panaszkezelés módját és a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetésének szabályait.

1.2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban: panasz – Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. A szabályzat hatálya a Társaság valamennyi munkavállalójára kiterjed.

1.3. Vonatkozó jogszabályok

- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 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
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.) 288. §.
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII.20.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

2. Fogalmak

Panasz: A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a Társaság, mint szolgáltató (a továbbiakban szolgáltató) kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szerződéskötést, megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

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

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Bejelentés: minden olyan, az ügyfél részéről szóban vagy írásban tett közlés, amely a Társaság működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.

Javaslat: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Társaság működésének javítását célozza

Ügyfél: a panaszt benyújtó természetes személy (fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy), jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi vagy a szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje

Képviselő vagy meghatalmazott: A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételten benyújtható.

3. A panaszkezelési eljárás

3.1. A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz:

Szóbeli panasz:

a) személyesen:

A Társaság székhelye: 1039 Budapest, Barátpatak u. 2/B. B. ép. I. em. 5.
Nyitvatartási idő: Hétfő - Péntek: 08:00 – 16:00

b) telefonon:

Telefonszám: +36-1-445-4990
Hívásfogadási idő: Hétfő - Péntek: 08:00 – 16:00
A hét második munkanapján: 08:00 – 20:00

Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton (levelezési cím: 1039 Budapest, Barátpatak u. 2/B. B. ép. I. em. 5.,
- c) telefaxon (telefaxszám: +36-1-445-4997),
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: panasz@axelberg.hu).

Meghatalmazott útján:

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3.2.

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be, azonban a Társaság javasolja az erre rendszeresített formanyomtatvány alkalmazását. A nem formanyomtatványon benyújtott

panasz minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye (részletesen ld. 5. pont). A panaszosnak a panaszát – ha a ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

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 szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

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

Kivéve amennyiben az ügyfél ettől eltérően nem rendelkezett a Társaság a választ a panasz előterjesztésére igénybe vettl megegyező csatornán küldi meg (a Társaság biztosítja a 66/2021 (XII.20.) MNB rendelet 5. § (8) bekezdésében foglaltak teljesülését és a titokvédelmi szabályok által védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét).

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.

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,
- 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.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató az „Írásbeli panasz” alpontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek

A Társaság a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

3.3.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

3.4.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel.

4. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz:

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, a Társaság munkatársa élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a Társaság a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, amelyet öt évig meg kell őrizni.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül a Társaság megküldi az ügyfélnek.

A Társaság az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni

védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmazó szolgáltatók esetében a szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A panasz megválaszolása:

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.

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 válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – kivéve amennyiben az ügyfél ettől eltérően nem rendelkezett – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

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.

A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén az előző bekezdésben foglaltak teljesülését a Társaság olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítja, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

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

- a) a szerződés 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 mindkét fenti pontot 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 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 szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A Társaság a fenti bekezdésekben foglaltakról figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

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 az előző bekezdésben foglalt teljesülése 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 panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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) 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 Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a 4. pontban leírtak szerint az alábbiakhoz fordulhat:

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Levélcím általános ügyekben:
Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
<https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben:
Pénzügyi Békéltető Testület H-1539 Budapest Pf.: 670.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Telefon: + 36 80 203 776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

- c) **bíróság.**

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 fogyasztónak minősülő ügyfél a fenti esetben 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.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a fenti esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Amennyiben panasz kivizsgálása az Ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt, vagy ha véleménye szerint a Társaság megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta, vagy a panaszra adott válaszból jogszabálysértés gyanúja merül fel, a Magyar Nemzeti Bankhoz mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat.

- Kérelmét írásban, ill. az ügyfélkapun keresztül nyújthatja be,
- Az MNB döntési, válaszadási határideje 6 hónap, a 2016. évi CL. trv. 52 §-ban foglaltak figyelembe vételével, azaz ha jogszabály ezt nem zárja ki, az ügyintézési határidőbe nem számít be:
 - a) a hatásköri vagy illetékességi vita egyeztetésének, valamint az eljáró hatóság kijelölésének időtartama,
 - b) a jogsegélyeljárás időtartama, továbbá a 36. § (2) bekezdése alapján adatnak a nyilvántartásból történő beszerzéséhez szükséges idő,
 - c) a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő,
 - d) a szakhatóság eljárásának időtartama,
 - e) az eljárás felfüggesztésének időtartama,
 - f) a 70. § (1) bekezdésében szabályozott eljárás időtartama,
 - g) a hatóság működését legalább egy teljes napra ellehetetlenítő üzemzavar vagy más elháríthatatlan esemény időtartama,
 - h) a kérelem, a döntés és egyéb irat fordításához szükséges idő,
 - i) a kérelmező ügyfelet az eljárási költség előlegezésére kötelező döntés közlésére irányuló intézkedéstől az annak teljesítéséig terjedő idő,
 - j) a szakértői vélemény elkészítésének időtartama,
 - k) a hatósági megkeresés vagy a döntés postára adásának napjától annak kézbesítéséig terjedő időtartam, valamint a hirdetményi, továbbá a kézbesítési meghatalmazott és a kézbesítési ügygondnok útján történő közlés időtartama.
- Az MNB elérhetőségei:
 - Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 - Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
 - Weboldal: <http://felugyelet.mnb.hu>

A formanyomtatványok jelen szabályzat mellékletét is képezik, illetve letölthetők az alábbi internetcímen:

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

7. A panasz nyilvántartása

A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell. A panaszok iktatása és rögzítése (beleértve a felelős személy és válaszadási határidő feltüntetését) a Társaság követeléskezelési rendszerének panaszkezelési moduljában történik, amely egyben a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartásának vezetésére is szolgál.

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 Társaság a panaszt és az arra adott választ - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

8. Záró rendelkezések

- 8.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 8.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 8.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) jogosult békéltető testületként eljárni. A Társaság általános alávetési nyilatkozatot tett, miszerint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) jogosult békéltető testületként eljárni.
- 8.4. A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

- 8.5. A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint – amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet – honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

Budapest, 2022. január 31.

Dr. Kárpáti József
az igazgatóság elnöke
AXELBERG Pénzügyi Zrt.