

---

# Panaszkezelési Szabályzat

Az ügyfelek panaszainak bejelentéséről, kezeléséről, nyilvántartásáról

---

A WELLUM Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) Panaszkezelési szabályzatát a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletében foglaltakra tekintettel az alábbiak szerint határozza meg.

## **I. A panasz bejelentésének módjai:**

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, mely esetben a meghatalmazást közokiratba (közjegyző előtti), vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba (ügyvéd által ellenjegyzett vagy két tanúval ellátott) kell foglalni.

### **1. Szóbeli panasz:**

#### a) személyesen:

- A Társaság székhelyén a 3530 Miskolc, Erzsébet tér 2. szám alatt munkaidőben: hétfőtől-péntekig 8<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup> óra között.

#### b) telefonon:

A 46/451-686-os telefonszámon hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup> óra között, szerdán 8<sup>00</sup> – 20<sup>00</sup> óra között.

### **2. Írásbeli panasz:**

Az írásbeli panasz benyújtásának módjai:

- személyesen vagy más által átadott irat útján;
- postai úton a WELLUM Pénzügyi Zrt. 3530 Miskolc, Erzsébet tér 2. szám alatti címen;
- elektronikus levélben az [panasz@wellum.hu](mailto:panasz@wellum.hu) címen, melyet a Társaság folyamatosan fogad.
- telefaxon a 1/480-1045 számra

Írásbeli panasz benyújtására az alábbi nyomtatványok nyújtanak segítséget:

A Wellum Zrt. formanyomtatványa (*1. sz. melléklet*), mely elérhető a társaság honlapján az alábbi linkeken, illetve a társaság ügyfélterében:

<http://www.wellum.hu/panaszkezeles> (a tájékoztató szöveget követően a letölthető dokumentumoknál)

<http://www.wellum.hu/letoltheto-nyomtatvanyok> (a „Panaszkezeléshez kapcsolódó nyomtatványok” blokkban)

Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ formanyomtatványa, mely elérhető az alábbi linken, illetve a társaság ügyfélterében:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

A Pénzügyi Békéltető Testület formanyomtatványa, mely elérhető az alábbi linken, illetve a társaság ügyfélterében:

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/fogyasztói-jogvita-nem-elszámolási-ügyekben>

## **II. A panasz kivizsgálása:**

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, a panasz kivizsgálása térítésmentes.

A Társaság a panaszt fogyasztóbarát módon, az összes körülmény figyelembe vételével teljeskörűen vizsgálja ki.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

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 feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

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.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a szolgáltató 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.

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 panasza elutasítása esetén a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának 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.

### **1. Szóbeli panasz:**

- 1.1 A Társaság a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

- 1.2 A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő kolléga nevééről és elérhetőségéről.
- 1.3 Telefonon közölt panasz esetén a Társaság az indított hívás felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 1.4 Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.5 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, valamint közölni kell a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Tekintettel a hangfelvétel készítésére, a Társaságnak a rádiótelefonon, vagy a nem panaszkezeléshez kapcsolódó telefonvonalán történő panaszbejelentés fogadására nincsen módja. A kifejezetten erre a célra fenntartott telefonvonal elérhetőségét a Társaság minden nyilvános fórumon közzéteszi.
- 1.6 A telefonon közölt panaszokat a Társaság rögzíti, és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi.
- 1.7 A Társaság az ügyfél, vagy az ügyfél meghatalmazottja, mint érintett kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy ha az érintett kifejezetten kéri a beszélgetés hanganyagának elektronikus másolatát, úgy a Társaság azt ingyenesen, egyszerűen lejátszható formában küldi meg az érintett számára a kérelem beérkezésétől számított legrövidebb határidő alatt, legfeljebb azonban 15 (tizenöt) napon belül.
- 1.8 Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.9 A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a Társaság a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg.

A jegyzőkönyvnek legalább a következőket kell tartalmazni:

- a) az ügyfél neve;
- 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) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy személyesen közölt szóbeli panasz esetén - telefonon közölt panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a Társaság neve és címe.

**2. Írásbeli panasz:**

- 2.1. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton - a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán - küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

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

A válasz elektronikus úton történő megküldése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

### **III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

1. 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 szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, ami a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. Az érintettek köre: minden természetes személy, aki a Társasággal szemben panasszal kíván élni.

3. Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása a panasz ügyintézéséhez, mint adatkezeléshez.

4. Az adatkezelés célja: az érintettek azonosítása, panaszok rögzítése, és az ezekkel kapcsolatos eljárások megindítása, lefolytatása, valamint kapcsolattartás az érintettel.

5. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság adatkezelési- és adatvédelmi szabályai, és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **IV. A panaszkezeléshez kapcsolódó tájékoztatás és jogorvoslat:**

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt 39; levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36 80 203 776; cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) )

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt 39; levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: +36 80 203 776, fax: 06-1/489-9102, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) )
- Illetékes bíróság (illetékes területek és elérhetőségek a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) címen)

**2.**A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.

**3.**A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó 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 az ügyfelet.

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

## **V. A panasz nyilvántartása**

**1.** A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A telefonon tett panaszt a Társaság egyedi azonosítószámon tartja nyilván.

A panaszok felvétele, rögzítése, tárolása, tehát a panaszok nyilvántartása vonatkozásában az Adatkezelési- és Adatvédelmi Szabályzat, továbbá a Társaság egyéb adatkezelési- és adatvédelmi szabályai, valamint a 2011. évi CXII. törvény rendelkezései irányadóak.

**2.** A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

A Társaság panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása. A panaszfelelős Vilics Anita ügyvezető.

A Társaság gondoskodik arról, hogy jelen Panaszkezelési Szabályzatot a honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzéteszi, valamint az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas és elérhető módon a székhelyén kifüggeszti. A Társaság gondoskodik arról, hogy az MNB által készített,

„Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány ügyfél-forgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is folyamatosan elérhető legyen.

A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és kivizsgálja.

Jelen szabályzathoz felhasznált jogszabályok és ajánlások:

- hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.

Miskolc, 2019. március 25.



.....  
Igazgatóság nevében  
Igazgatóság elnöke