

## **FOLDANA INGATLAN- ÉS KÖVETELÉSKEZELŐ KFT.**

### **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

## **A Szabályzat alanyi hatálya**

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Foldana Ingatlan- és Követeléskezelő Kft. (a továbbiakban: Társaság), minden alkalmazottjára, tisztségviselőjére, illetve minden esetleges kiszervezett tevékenységet végző, de a Társaság érdekkörében eljáró személyre.

## **A Szabályzat tárgyi hatálya**

A jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a Társaság ügyfelei, adósai panaszainak kezelését, annak gyakorlati megvalósulását tartalmazza, tehát azokat az elveket és gyakorlatokat, amelyeket a Társaság panaszügy-intézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

## **A Szabályzattal kapcsolatban lévő jogszabályi környezet, egyéb szabályozók**

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő jogszabályokat kell figyelembe venni:

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Ftktv.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fvtv.)
- a Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról elnevezésű 13/2015. (X.16.) számú ajánlása

## **A Szabályzattal kapcsolatban álló társasági iratok**

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő társasági iratokat kell figyelembe venni:

- a Társaság Társasági Szerződése
- a Társaság Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata
- a Társaság Adatkezelési Tájékoztatója

## **I. Alapelvek**

A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A jelen szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a tevékenységbe.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli (egyenlő bánásmód elve).

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a Társaság ügyfélszolgálatán és honlapján kerül közzétételre.

## **II. A panasz**

1. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, részletfizetési kérelmet terjeszt elő vagy egyéb egyedi kedvezményt kíván érvénybe venni.

## **III. A panaszos**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki/amely a kezelésre átvett követelés személyes kötelezettje, vagy a kötelezett kötelezettségéért biztosítékot nyújtó személy vagy a kötelezettel/biztosítékot nyújtó személlyel szemben a követelés érvényesítése érdekében a Társaság által való fellépéssel egyébként bármely módon érintett harmadik személy (a továbbiakban együttesen: ügyfél).
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A panasz dokumentálása során 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 Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## **IV. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A panaszfelvételt az ügyfélszolgálat munkatársai végzik.
2. A hatékony ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszt érdemben a konkrétan érintett szakterület munkatársa vizsgálja meg.
3. A vizsgálat eredményéről a panaszost az ügyfélszolgálat tájékoztatja.
4. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, kifogással élhet az ügyvezetésnél, amely a kifogást pártatlan és elfogulatlan módon köteles elbírálni, és amennyiben a kifogást megalapozottnak találja, a panaszt elbíráló munkatársat köteles a panasz ismételt elbírálására utasítani, a panasz elbírálásánál figyelembe veendő irányvonalak meghatározásával.

## V. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényeinek megfelelően az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- **telefon:** +36-1-255-2009  
Hétfőn 8:00-20:00 óra között,  
Kedd-Péntek 8:00-16:30 óra között  
közötti hívásfogadási időben
- **e-mail:** behajtas@foldana.hu
- **telefax:** +36-1-786-04-03
- **levél:** 1558 Budapest, Pf.: 56.
- **személyes:** 1135 Budapest, Jász u. 66/B.  
Minden munkanap 8:00-16:00 óra között

2. Amennyiben a panasz írásos formában kerül benyújtásra, ebben az esetben a javasolt formátum a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező formanyomtatvány, de a panaszt kötetlen formában is meg lehet tenni.
3. A benyújtást követően a panasz egyedi iktatószámot kap, amit a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában rögzít. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elég adatot az érdemi kivizsgáláshoz, az ügyfélszolgálat elektronikus úton, telefonon vagy írásban megkeresheti az érintett ügyfelet a további adatok bekérése céljából.
4. A gyorsabb és hatékonyabb ügyintézés érdekében a panasszal érintett szolgáltatástól függően, a panaszkezelés céljából az alábbiak megadása célszerű:
  - ügyfél neve
  - ügyfél állandó / levelezési címe
  - ügyfél telefonszáma
  - ügyfél e-mail címe

5. A telefonon megtett panaszról a beszélgetést az ügyfélszolgálat munkatársai rögzítik, valamint arról jegyzőkönyvet vesznek fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A telefonos ügyintézés során az adatvédelmi szabályokat be kell tartani, ennek megfelelően a panasz intézését megelőzően a panaszos ügyfelet – jogi személy esetén cégszemély, természetes személy esetén név, születési adatok, és az ügyazonosító bekérésével – be kell azonosítani. Ha a panaszos az adatokat nem kívánja megadni, úgy kizárólag általános tájékoztatás adható a telefonáló részére.

6. Az ügyfél a panaszbejelentés során köteles meghatározni a panasz okát, valamint a panasz orvoslásaként elvárt intézkedést, igényt.
7. A panasz-ügyintézési eljárás az ügyfél kérelmére indult eljárás, Társaságunk jogi kötelezettség teljesítése jogalapon kezeli az ügyfél adatait {(GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont)}. Az ügyfél panaszügy-intézési eljárás során történő adatszolgáltatása önkéntes. A megadott adatok valóságtartalmáért az ügyfél a felelős. Az adatkezelés célja kizárólag az ügyfél által bejelentett és panasznak minősülő ügy felülvizsgálata, annak eredményéről az ügyfél, valamint a jogszabályban foglalt esetekben az érintett hatóság tájékoztatása.

## **VI. A panasz rögzítése**

1. A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának megfelelően.
2. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott írásbeli panasz vagy szóban előterjesztett panasz írásbeli rögzítését tartalmazó nyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
3. A panaszokról valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:
  - a) a panasz benyújtásának időpontját;
  - b) panaszos nevét, értesítési címét;
  - c) panasszal érintett ügy azonosítója;
  - d) panasz rövid leírását;
  - e) a panasz kivizsgálásának eredményét;
  - f) a panasz megválaszolásának idő-pontját.
4. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság eljáró munkatársa erről is kiállít egy nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként nem a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság jogszerűen kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

## **VII. A panaszügy intézése, jogorvoslatok**

1. A benyújtást követően a panasz egyedi iktatószámot kap, amit a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában rögzít.
2. A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja, illetve tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panasz miért nem jogos. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
3. Az írásbeli panaszt a Társaság 30 (harminc) napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság pontos, közérthető és egyértelmű módon indokolni köteles.
4. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

5. A panaszügyintézés nyelve a magyar.
6. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és a panaszkezelési munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.

### **VIII. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők**

1. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
2. A panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat a Társaság öt évig őrzi meg.
3. A Társaság a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.



---

Dr. Balla Róbert  
ügyvezető

1. számú melléklet

**PANASZ BEADVÁNY**

Panasszal érintett szervezet	
Név:	

**Felek adatai:**

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

--

\*személyesen tett panasz esetén

## Ügyfél panasza és igénye

### Panasztétel időpontja a Társaságnál (személyesen tett panasz esetén):

[A megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

### Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, stb.):

### Panasz oka:

- |                                                     |                                                   |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| € Nem nyújtottak szolgáltatást                      | € Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| € Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | € Járulékos költségekkel nem ért egyet            |
| € Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | € Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet   |
| € A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | € Kártérítés összegével nem ért egyet             |
| € A szolgáltatást megszüntették                     | € A kártérítést visszautasították                 |
| € Kára keletkezett                                  | € Nem megfelelő kártérítést nyújtottak            |
| € Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | € Szerződés felmondása                            |
| € Téves tájékoztatást nyújtottak                    | € Egyéb panasza van                               |
| € Hiányosan tájékoztatták                           |                                                   |

Egyéb típusú panasz megnevezése:



**A panasz részletes leírása:**

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. ]**

Kelt:

Aláírás: