

**AVENIDA ZRT.**

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Tevékenységi engedély száma: 152/2000. sz. ÁPTF és E-I-20/2009. sz. PSZÁF határozat  
Nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-044304 cégjegyzékszámon  
Székhelye: 1036 Budapest, Galagonya u. 5.  
Honlap: <http://www.avenidazrt.hu>

## Szabályozás célja

Jelen szabályzat meghatározza az AVENIDA Zrt-nek (továbbiakban: társaság) a panaszok hatékony, átlátható, jogszerű, prudens és gyors kezelésének eljárását, a panaszügyintézés módját, a kapcsolódó nyilvántartás vezetését.

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy lehetőséget nyújtson a társaság ügyfeleinek panaszaik megtételére, illetve meghatározza a panaszbejelentések kezelésének rendjét.

### 1. A panasz fogalma

**Panasz** az ügyfél által írásban vagy szóban előterjesztett kifogás, melyben a vele szemben fennálló követeléssel kapcsolatban közvetve vagy közvetlenül őt érintő ügyintézés menetét, a társaság, illetve a társaság ügyintézőjének – valós, vagy általa vélelmezett jogsértő – magatartását kifogásolja; a vele szemben fennálló követelést jogalapjában és/vagy összecszerúségében vitatja.

Panasznak minősül továbbá, amennyiben az ügyfél a társaság elérhetőségét vagy a jogelőd társaság magatartását kifogásolja, illetve amennyiben az ügyintézésrel összefüggésben bűncselekmény elkövetésére hivatkozik.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, állásfoglalást kér, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl.

### 2. A panaszbejelentő (továbbiakban ügyfél/panaszos) személye

A panaszt bejelentheti az adós vagy meghatalmazottja, illetve egyéb bejelentő.

**2.1. Adós:** az a természetes személy, természetes személy vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, akinek, amelynek a társasággal szemben tartozása, azaz fizetési vagy egyéb kötelezettsége áll fenn.

Jelen szabályzat alkalmazása szempontjából adósnak kell tekinteni azt is, aki a követelésért kezességet vállalt, valamint, akinek a tulajdonát képező ingóságát vagy ingatlanát zálogjog terheli (dologi adós).

**2.2. Bejelentő:** az a természetes személy, természetes személy vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, aki/amely közvetve vagy közvetlenül az adós tartozását érintő bejelentéssel fordul a társasághoz.

**2.3. Az adós helyett** – ide nem értve a telefonos ügyintézését – **a törvényes képviselője vagy meghatalmazottja is eljárhat.** Ha az adós nem személyesen jár el, az eljáró személy képviseleti jogosultságát a társaság megvizsgálja, közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásbeli meghatalmazást kér.

A meghatalmazott eljárása visszautasítható, ha az nem alkalmas az ügyben a képviselet ellátására, vagy ha képviseleti jogosultságát az erre irányuló felhívás ellenére sem igazolja, illetve a meghatalmazás nem tartalmazza a jogszabályban írt formai és tartalmi kellékeket.

### 3. A bejelentés módja

A panaszok az alábbi módokon nyújthatók be társaságunkhoz:

#### 3.1. Szóbeli panasz:

- a) **Személyesen** a panaszt a társaságnál lehet bejelenteni az ügyfélfogadási órákban, székhelyén 1036 Budapest, Galagonya u. 5. I. emelet., minden munkanap 8 órától 16 óráig,
- b) **Telefonon** közölt szóbeli panaszt a + 36-1-330-5702 telefonszámon minden munkanap 8 órától 16 óráig, illetőleg keddi napokon 8 órától 20 óráig.

#### 3.2. Írásbeli panasz:

- a) **Személyesen** vagy **meghatalmazott által átadott irat útján** a társaság székhelyén (1036 Budapest, Galagonya u. 5. I. emelet)
- b) **Postai úton** a társaság székhelyére: 1036 Budapest, Galagonya u. 5. I. emelet
- c) **Telefaxon** a +36-1-430-0375 telefaxszámra,
- d) **Elektronikus levélben** a titkarsag@avenidazt.hu e-mail címre küldött levél formájában (0-24 óráig) tehető.

Írásbeli panasz benyújtható társaság honlapján közzétett formanyomtatvány, vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány felhasználásával is.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is.

A panasz minimális formai követelménye, hogy a bejelentésből az ügyfél személye, elérhetősége, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz helye és időpontja megállapítható legyen. Az írásbeli panaszt – ide nem értve az e-mailen érkező bejelentéseket – az ügyfélnek aláírásával el kell látnia.

Az e-mailen beérkezett panaszra a társaság a banktitok megtartására vonatkozó kötelezettségre tekintettel, e-mailen nem küld banktitkot is tartalmazó választ. Amennyiben a panasz e-mailben érkezik és a panaszos nem beazonosítható, az azonosításhoz szükséges adatokat a társaságunk bekéri. A beazonosított panaszos részére a választ a társaság a nyilvántartásában szereplő címre küldi meg.

E-mailen csak általános információk közölhetők.

### 4. A panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

4.1. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információt, a társaság telefonon, vagy írásban keresi meg az ügyfelet a hiányzó adatok pótlása érdekében. A hiánypótlás a bejelentés ügyintézését késleltetheti.

4.2. A panaszkezelés során az ügyféltől a panasz jellegétől és tartalmától függően különösen az alábbi adatok és dokumentumok kérhetők:

- neve
- szerződésszám
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasz tárgya

- panasz leírása, oka
- ügyfél igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a társaságnál nem áll rendelkezésre
- a meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a 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.

4.3. A nem azonosítható személyektől érkező panaszbejelentésekkel kapcsolatban a társaságnak nincs intézkedési kötelezettsége. Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfélnek kizárólag általános tájékoztatás adható.

4.4. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a társaság munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, melynek során az elektronikus nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Ügyfeleink adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfelek részére a panaszbejelentéssel kapcsolatos adatokra vonatkozó kérdéseket.

4.5. Az adósra vagy ügyletre vonatkozó információ, kizárólag a bejelentő vagy az adós meghatalmazottja, valamint az arra jogosult megkereső hatóság részére adható ki.

## **5. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a társaság nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

Társaságunk a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

### **5.1. Szóbeli panasz:**

A társaság a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

A telefonon közölt panasz esetén a társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. A telefonon közölt panaszokat a társaság rögzíti, a hangfelvételeket 5 évig megőrzi, erre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.

Az azonosított hanganyag visszahallgatását az ügyfél kérésére a társaság biztosítja.

A társaság az ügyfél kérésére 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – mivel a panasz várható kivizsgálása és rendezési ideje meghaladja az ügyfélszolgálat panaszos által elvárt idejét, illetve a válaszadáshoz más szakterülettel történő konzultációra is szükség van – társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt panasz esetén amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az ügyfél jóváhagyja, társaságunk a panaszt a nyilvántartásában rögzíti.

Személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyv – melyet ügyfél aláírásával hitelesít – másolati példánya az ügyfélnek átadásra kerül; a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát társaságunk a panaszra adott válasszal együtt küldi meg. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül küldjük meg.

A panaszról készített jegyzőkönyv 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) 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, ügyféltől függően ügyfélszám
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével –, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

## **5.2. Írásbeli panasz:**

A társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg, ide nem értve a Központi Hitelinformációs Rendszert (KHR) érintő kifogást, mely utóbbira a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény irányadó.

Társaságunk a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

5.3. A társaság jogosult az eljárást érdemi vizsgálat nélkül megszüntetni, ha a panasz benyújtását követően az ügyfél elhunyt, és a kivizsgálási határidőn belül nincs ismert örököséről tudomása.

5.4. Ugyanazon ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját társaságunk úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott választ másolatban csatolja.

5.5. A társaság az ügyfelek panaszbejelentései kezelését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény; a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény vonatkozó rendelkezéseinek, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének a panaszkezelés szabályairól szóló mindenkor hatályos (jelenleg a 28/2014. (VII.23.) számú) rendeletében meghatározottaknak megfelelően végzi.

## **6. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a társaság nyilvántartást vezet.

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 panasz megválaszolásának időpontját.

## 7. A panaszra adandó válasz

7.1. A társaság a panasz tárgyában hozott érdemi döntését írásba foglalja és megküldi a panaszosnak.

7.2. A panaszra adott válaszban részletezni kell a panasz kivizsgálásának eredményét, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedését. A panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát.

7.3. A panaszra adott választ indokolni kell. Az indoklást pontosan, közérthetően és egyértelműen kell megfogalmazni.

7.4. A panaszra adott választ tértivevénnyel ellátott postai küldeményként kell megküldeni a panaszos részére, mely igazolja, hogy a társaság a küldeményt kinek a részére küldte meg, és így minden kétséget kizáróan igazolható a küldemény elküldésének ténye és időpontja.

7.5. A telefonon közölt szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt kell megküldeni a panaszosnak.

## 8. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat

8.1. Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, új információval vagy dokumentummal rendelkezik, kérheti a társaságtól a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a társaság ismét megvizsgálja a panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

8.2. A 6.1. pontban foglalt eseten kívül a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., Telefon: +36-40/203-776, Fax: +36 1/489 9102, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu))
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

PBT székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.  
ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
telefonszáma: 06-1-489-9700, 06-40-203-776  
internetes elérhetősége: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)  
levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.  
meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

8.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

8.4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó társaságunk ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványok költségmentes megküldését. Társaságunk ugyanakkor rögzíti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásra vonatkozóan nem tett általános alávetéses nyilatkozatot.

8.5. A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárási jogköre nem terjed ki társaságunk munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra.

8.6. A panaszos a Magyar Nemzeti Bank honlapján a Fogyasztóvédelem/ Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ címszó alatt, fogyasztóvédelmi honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) további kapcsolódó információkat talál. A Magyar Nemzeti Bank honlapján Békéltetés (PBT) címszó alatt (<http://www.mnb.hu/bekeltetes>) további információk találhatók.

9. A panaszt és az arra adott választ a társaság öt évig őrzi meg.

10. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

A társaság belső ellenőrzése jelen szabályzatban foglalt előírások betartását éves munkatervének megfelelően ellenőrzi.

Jelen Panaszkezelési szabályzat hatályba lépésének napja 2016. szeptember 1. napja. A korábbi szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2016. szeptember 1.

  
Papi Attila  
igazgatóság elnöke

Melléklet:

1. sz. melléklet: Az AVENIDA Zrt-hez benyújtandó panasz (nyomtatvány)
2. sz. melléklet: Jegyzőkönyv az AVENIDA Zrt-hez beérkezett panaszról (minta)





## AZ AVENIDA ZRT-HEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ

Panasszal érintett pénzügyi 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

### I. Ügyfél panaszja és igénye

**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

--

[A pénzügyi szervezetnek 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:**

**Panasz oka:**

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részletes leírása:**

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

Kelt:

Aláírás:



A jegyzőkönyv másolatot az ügyfélnek a Társaság köteles átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a Társaság az ügyfél részére megküldeni.

**J E G Y Z Ő K Ö N Y V**  
**az AVENIDA Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő**  
**Részvénytársasághoz beérkezett**  
**panaszról**  
**a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról**  
**szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet 5. § (1) bekezdése alapján**

Panasz azonosítószáma:

<b>PANASZOS</b>	
Név:	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefonszám:	
E-mail cím:	
Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve és címe:	
Panasszal érintett szerződés száma (vagy más azonosító)	
Képviselő neve (meghatalmazott esetén)	
Képviselő címe (meghatalmazott esetén)	
Képviselő telefonszáma (meghatalmazott esetén)	

**A panaszos birtokában lévő, a panasz alátámasztásához csatolt dokumentumok**

--

**PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK IDŐPONTJA**

Panasz előterjesztésének időpontja (év/hó/nap):	
Esetleges korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hó/nap):	

**PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA (telefon/személyes)**

**PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE (személyesen előterjesztett panasz esetén töltendő)**

**PANASZ OKA, RÉSZLETES LEÍRÁSA, PANASZOS IGÉNYE (Határozott kérelme)**

(A panasszal érintett kifogásokat elkülönítetten kell rögzíteni)

**PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁHOZ, MEGVÁLASZOLÁSÁHOZ SZÜKSÉGES EGYÉB ADAT**

(személyesen előterjesztett panasz esetén töltendő)

Kelt:

**PANASZOS ALÁÍRÁSA:**

**Jegyzőkönyvet készítő munkatárs neve, aláírása:**

**A PANASZ AZONNALI KIVIZSGÁLÁSA ESETÉN A PANASZ RENDEZÉSÉRE,  
MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA  
(Csak a panasz azonnali kivizsgálása esetén töltendő!)**

--

**Panaszos aláírása**

(panasz azonnali rendezése esetén):

A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával a panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedést, a panasz teljesítéseként elismeri.

