

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 az AVENIDA Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (továbbiakban: társaság) panaszkezelésével kapcsolatos eljárást szabályozza, annak érdekében, hogy a panaszok hatékony, átlátható, jogszerű, prudens és gyors kezelése megvalósulhasson.

A társaság elhivatott a panaszok kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása és értékelése hatékony rendszerének kialakítása, a panaszrendezés folyamatos tökéletesítése mellett.

A társaság számára fontos Ügyfelei tájékoztatása és elégedettsége, ezért szívesen fogad visszajelzéseket tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban.

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

A társaság panaszkezelési eljárása során az alábbi alapelveket követi:

- törekszik az Ügyféllel való együttműködésre, a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is, ahogyan teszi ezt szolgáltatásnyújtása minden területén
- a panaszok kezelése során az Ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el
- a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az esetlegesen felmerülő érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen
- a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az Ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse
- a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítani kívánja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot. Eljárása során pontos, szakszerű, érdemi – a jogszabályoknak megfelelő – információt nyújt.

### 1. A panasz fogalma

**Panasz:** panasznak minősül minden, a társaság tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

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

Nem minősül panasznak az a kérelem, reklamáció, amelynek tárgyában – annak előterjesztésekor – peres, vagy nemperes eljárás van folyamatban.

## 2. A panaszbejelentő (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), vagy a követeléssel kapcsolatban egyéb, igazolható érdekeltsége áll fenn (pl. haszonélvezeti jog jogosultja, örökös). A kezes és zálogkötelezett részére korlátozott adattartalommal közölhető banktitok.

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, azaz panasszal szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) fordul a társasághoz.

2.3. Az **adós helyett** – ide nem értve a telefonos ügyintézészt – **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. Meghatalmazás minta az 1. sz. mellékletben található.

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 szóban és írásban 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 tehető.

Írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány felhasználásával is, mely a Társaság honlapján is elérhető. A társaság befogadja a szabad szövegezésű panaszokat is, amennyiben az megfelel a minimális tartalmi követelményeknek.

A panasz minimális tartalmi 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 elektronikus úton érkező bejelentéseket – az Ügyfélnek aláírásával el kell látnia.

A Társaság az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld az Ügyfél részére.

Az elektronikus úton 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.

Elektronikus úton 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 jogviszonnnyal kapcsolatos – információt, a társaság telefonon, vagy írásban keresi meg az ügyfelet a hiányzó adatok pótlása érdekében. A hiányzó információk, dokumentumok rendelkezésre bocsátása esetén a panasz kivizsgálására sor kerül, ennek hiányában azonban a panaszügyet a társaság lezárja.

4.2. A panaszkezelés során az Ügyféltől az alábbi adatok és dokumentumok kérhetők:

- neve
- a panasszal érintett ügy pontos beazonosítása (pl. szerződésszám, ügyfélszám)
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasz tárgya, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- 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 a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak, így az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR) és az adatvédelemmel kapcsolatos egyéb jogszabályokban foglaltaknak, így az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló (az Európai Unió adatvédelmi reformjával összefüggő

módosításáról alkotott 2018. évi XXXVIII. tv-nyel módosított) 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 a társaság elektronikus nyilvántartó rendszerében 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 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.

Társaságunk a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A társaság gondoskodni igyekszik a panasszal kapcsolatos összes lényegi információ és dokumentum beszerzéséről, vizsgálatáról annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön. A társaság az engedményezéssel vásárolt követelések tekintetében a jogelőd együttműködését nem tudja garantálni.

Eljárása során – mint Ügyfélkapcsolataiban általánosságban – együttműködő, rugalmas és segítőkész szolgáltatói magatartást tanúsít, és Ügyfeleitől is együttműködést kér.

### **5.1. Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

Az azonosított hanganyag visszahallgatását az Ügyfél kérésére a társaság biztosítja.

A társaság az Ügyfél kérésére 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, társaságunk 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.

A 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) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszerűen kivizsgálásra kerüljön,
- 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 30 napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

## 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 örökösről tudomása.

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

5.5. A társaság az ügyfelek panaszbejelentései kezelését a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvénynek, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben, 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. törvénynek, 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben, a Magyar Nemzeti Bank elnökének a panaszkezelés szabályairól szóló mindenkor hatályos (jelenleg a 66/2021 (XII.20.) számú) rendeletében, az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR), az adatvédelemmel kapcsolatos egyéb jogszabályokban és a Magyar Nemzeti Bank a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú és az Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásában 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 panaszra adott válaszlével postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

## **7. A panaszra adandó válasz**

7.1. A társaság a panasz tárgyában hozott érdemi döntését írásba foglalja és megküldi a panaszosnak. A társaság válaszában hivatkozik a releváns jogszabályhelyekre, a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, egyéb dokumentumok pontos szövegére, ezeket röviden értelmezi, az adott ügyre vonatkozóan az alkalmazásukat indokolja, összességében egyszerű, könnyen érthető nyelvezetet használ.

7.2. A panaszra adott válaszban részletezi 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 és 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 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. 6., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., Telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))

b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testülethez**

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

telefonszáma: +36-80-203-776

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest

meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

c) **bírósághoz.**

8.3. Amennyiben az Ügyfél úgy ítéli meg, hogy az adatkezeléssel kapcsolatban társaságunk nem a jogszabályoknak megfelelően járt el, úgy igényét polgári peres úton érvényesítheti, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál vizsgálatot kezdeményezhet. A Hatóság elérhetőségei: 1363 Budapest, Pf.: 9. telefon: +36 -1-391-1400, e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap [www.naih.hu](http://www.naih.hu).

8.4. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Társaságunk ugyanakkor rögzíti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásra vonatkozóan nem tett általános alávetéssel nyilatkozatot.

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

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



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

8.8. A panaszos a Magyar Nemzeti Bank (mnb.hu) honlapján a Pénzügyi Fogyasztóvédelem címszó alatt, ([www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem)) további kapcsolódó információkat talál. A Magyar Nemzeti Bank (mnb.hu) honlapján Békéltetés (PBT) címszó alatt ([www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)) további információk találhatóak.

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

10. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

10.1. A társaság tevékenységének jellege, a végzett szolgáltatás ügyfélkörének nagyságára tekintettel, az arányosság elvének figyelembevételével panaszkezelésért felelős személyt jelöl ki, aki egyben a fogyasztóvédelemért felelős személy is. A panaszkezelésért felelős személy neve a társaság székhelyén az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségben kifüggesztett panaszkezelési szabályzat mellett található.

A panaszkezelési felelős feladatai:

- a) biztosítja a panaszok tisztességes kivizsgálását
- b) biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást
- c) a panaszkezelési felelős megfelelő felkészültséggel rendelkezik és alkalmas arra, hogy a társaság ügyintézőit megfelelő képzésben részesítse a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében
- d) ellenőrzi a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a Társaság panaszkezelési szabályzatának betartását, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket
- e) a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartóként biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkor jogszabályoknak, felügyeleti ajánlásnak és a Társaság belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az Ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.

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

Jelen Panaszkezelési szabályzat hatályba lépésének napja 2022. január 25. A korábbi szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2022. január 25.

Papi Attila  
igazgatóság elnöke

Melléklet:

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