PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az ügyfelek panaszainak bejelentéséről, kezeléséről, nyilvántartásáról

TARTALOMJEGYZÉK

I. A panasz bejelentésének módjai 3
1. Szóbeli panasz 3
2. Írásbeli panasz 3
II. A panasz kivizsgálása 4
1. Szóbeli panasz 4
2. Írásbeli panasz 5
III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai 5
IV. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslat 6
V. A panasz nyilvántartása 7
Melléklet: Fogyasztói panasz formanyomtatvány 8

A **TREZOR Záloghitelező Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet és a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás alapján a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok megtételéről és kezeléséről az alábbiak szerint rendelkezik.

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy megbízott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) díjmentesen közölhesse.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

Szóbeli panasz előterjeszthető személyesen és telefonon keresztül az alábbi helyeken és időpontokban.

a) személyesen a panasz a Társaság valamennyi zálogfiókjában, azok nyitvatartási idejében előterjeszthető, melyek aktuálisan az alábbiak:

	Üzlet neve:	Üzlet címe	Nyitvatartási idő
1.	Goldberyll ékszer és zálogház	3526 Miskolc, Ady Endre út 5.	H-P : 8.00-17.00 SZ : 8.00-13.00
2	Goldberyll ékszer és zálogház	1084 Budapest, Bacsó Béla út 5.	H-P : 8.00-17.30 SZ : 9.00-13-00
3	Goldberyll ékszer és zálogház	1074 Budapest, Nefelejcs út 5.	H-P : 8.00-18-00 SZ : 8.00-14.00
4	Goldberyll ékszer és zálogház	1098 Budapest, Mester út 18.	H-P : 8.30-17.30 SZ : zárva

b) telefonon előterjesztett panasz az alábbi telefonszámon és időpontban adható elő:
Telefonszám. +36-20-9-163-594.
Időpont: minden munkanapon a fent jelzett nyitvatartási időpontokban és ezen belül minden hétfői napon 8.00. órától 20.00. óráig terjedő időtartamban.

2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz az alábbiak szerint terjeszthető elő:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság valamennyi üzletében a nyitvatartási időben (az üzleteket és a nyitvatartási időt az I. fejezet 1. a) pont tartalmazza),

b) postai úton a Társaság nevére és székhelyére címzett küldeménnyel, mely az alábbi:
TREZOR Záloghitelező Zrt. 1165 Budapest, Kardosfa utca 12. A. ép. 4. ajtó

c) elektronikus levélben az alábbi e-mail címre történő megküldéssel: drotosedit@gmail.com, melyet a társaság folyamatosan fogad.
Telefonon : +36-20-9-163-594

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

II. A panasz kivizsgálása

2.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálásáról a Társaság ügyfélszolgálati ügyintéző útján gondoskodik, és a vizsgálat az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

2.2. A Társaság gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Társaság és az ügyfél eltérő nyelvben állapodtak meg.

2.3. A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz azonosítására szolgáló adatra, a panasz érkezésének időpontjára, a panasszal együtt csatolt mellékletek felsorolására, a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldásra 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 arról is tájékoztatást nyújt, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.

2.4. 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.

2.5. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

2.6. A Társaság erre irányuló kérés esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról. Az MNB honlapján (https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek) további tájékoztatást kaphat a panaszkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokról.

1. Szóbeli panasz

2.7. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. 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.

2.8. A Társaság az ügyféllel történt telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi.

2.9. 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. A Társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

2.10. 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.

2.11. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:
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 Társaság neve és címe,
e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen 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.

2. Írásbeli panasz

2.12. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – *(https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok)* formanyomtatványt alkalmazzon (*Melléklet*), amelyet a Társaság a saját honlapján is elérhetővé tesz az ügyfelek számára. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

2.13. A Társaság az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 5. § (8) bekezdésében foglaltak teljesülését a panaszkezelés során nem biztosítja (elektronikus kapcsolattartás), ezért a panasszal kapcsolatos – indokolással ellátott álláspontot – kizárólagosan postai úton, tértivevényes szolgáltatással, saját kézbe megjelöléssel küldi meg az ügyfélnek vagy meghatalmazottjának a Társaságnál bejelentett levelezési címére, ilyen hiányában a lakcímére (székhelyére).

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

3.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat 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) ügyfél igénye,
i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

3.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslat

4.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő, tehát az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

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

PBT székhelye:	MNB 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
ügyfélszolgálat:	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
telefonszáma:	06-1-489-9700, 06-80-203-776
internetes elérhetősége:	www.penzugyibekeltetotestulet.hu ugyfelszolgalat@mnb.hu
levelezési címe:	Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
meghallgatások helye:	1133 Budapest, Váci út 76.

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; Telefon: +36-80/203-776; E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu)
c) **bíróság**.

4.2. 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 a kétmillió forintot.

4.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél az a) pontban foglalt 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.

4.4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az a) pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

4.5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti. A nyomtatványt igazolható módon kell kiküldeni, az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton.

V. A panasz nyilvántartása

5.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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.

5.2. A Társaság az ügyféllel történt telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi, továbbá a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

Budapest, 2025. május 29.

Drótos Edit

……

Igazgatóság nevében
Igazgatóság tagok együttesen

***Melléklet*: Fogyasztói panasz formanyomtatvány**

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

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 panasza 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 az írásbeli 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, KGFB)**:**

Panasz oka:

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