

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**Jóváhagyta:** az alapítók az 1/2017. (I. 01.) sz. határozata

Hatályos: 2021 . 01. 01-től

---

**Trézi Barbara**  
igazgatósági tag

---

**Drótos Edit**  
igazgatósági tag

## 1.) Bevezető

A TREZOR Záloghitelező Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló **2013. évi CCXXXVII. törvény** 288. §-ában foglalt kötelezettségének eleget téve az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkotja. A panaszkezelési szabályzat megalkotása során a Társaság figyelemmel volt a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló **28/2014. (VII. 23.) MNB rendeletre** is, valamint 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.) Kormányrendelet** rendelkezéseire is.

## 2.) Panasz fogalma:

Az ügyfélnek azon kifogása, mely a Társaságnak a szerződéskötést megelőző, szerződés kötésével, a szerződés fennállása alatt, a szerződés teljesítésével és a szerződés megszűnésével, illetve a megszűnést követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti.

## 3.) A szabályzat alanyi hatálya:

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi szervezeti egységére, illetve azok alkalmazottaira (*munkaviszonyban, és munkaviszony jellegű egyéb jogviszonyban álló személyek együttesen*).

A Társaság valamennyi munkatársa köteles a jelen szabályzat ügyfélbejelentések kezelésével kapcsolatos szabályait megismerni és betartani.

## 4.) A szabályzat tárgyi hatálya:

A Társasággal közölt és a 2. pontban megjelölt panaszokra terjed ki.

## 5.) A panaszok kezelésének általános szabályai:

A Társaság **együttműködik az ügyfelekkel** a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is.

A Társaság a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és a tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Társaság köteles az ügyfél által előterjesztett bármely jellegű panaszt, a Társaság valamely tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogást **teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni**.

**A panasz megtételének joga alapvető fogyasztói jog, a Társaság a panasz befogadásáért, kivizsgálásáért és megválaszolásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel.** A Társaság biztosítja, hogy **az ügyfelet semmilyen hátrány ne érje panasz megtétele miatt.**

A Társaság minden munkatársa köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfelek erre irányuló kérdésük esetén teljes körű tájékoztatást kapjanak a panaszok benyújtásának lehetőségéről és azok intézési módjáról.

## 6.) A panasz bejelentésének módjai:

Az ügyfelek a panaszukat az alábbi módon nyújthatják be cégünkhöz.

### 6.1. Szóbeli panasz előterjeszhető személyesen és telefonon keresztül az alábbi helyeken és időpontokban.

- a) *személyesen a panasz* a Társaság valamennyi zálogfiókjában , azok nyitva tartási idejében előterjeszhető, melyek aktuálisan az alábbiak:

	<b>Üzlet neve:</b>	<b>Üzlet címe:</b>	<b>Nyitvatartási idő:</b>
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 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  
napon 8.00. órától 20.00. óráig terjedő időtartamban.

### 6.2. Írásbeli panasz az alábbiak szerint terjeszhető elő:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság valamennyi üzletében a nyitva tartási időben (az üzleteket és a nyitva tartási időt a 6.1. a) pont tartalmazza),  
b) postai úton a Társaság nevére és székhelyére címzett küldeményel, mely az alábbi:  
TREZOR Záloghitelező Zrt. 1137 Budapest, Ditrői Mór utca 3. 2/1. szám  
c) elektronikus levélben az alábbi e-mail címre történő megküldéssel:  
drosedit@gmail.com

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

## 7.) A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása fogyasztóbarát módon, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 7.1. **Szóbeli panasz:**

**A szóbeli – ideértve a személyesen és a telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.**

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható. **A Társaság a telefonon közölt szóbeli panaszokat hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételeket öt évig megőrzi. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság ügyintézője felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.**

**Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.**

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

Amennyiben a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje és 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 ügyfélszáma,
- 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) jegyzőkönyv felvételének helye és ideje,
- i) a panasszal érintett Társaság neve és címe.

## 7.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

## 7.3. A válaszadással kapcsolatos általános elvek:

**A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.**

**A Társaság a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panaszban előadott összes kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.**

**A tájékoztatásnak pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indokolással alátámasztottnak kell lennie. Az indokolásnak – a panasz tartalmától függően – tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, és hivatkozni kell az Ügyfélnek küldött elszámolásra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.**

Közérthető a válaszadás, ha a Társaság nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és az ügyfélnek küldött válaszlevelet ellátja a jogszabálynak az adott ügyre vonatkozó alkalmazása indokával.

A válaszadás során egyszerű nyelvezetet kell használni és kerülni kell a jogi, illetve banki szakkifejezések indokolatlan használatát.

Ha az ügyfél a Társasághoz ismételten – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját a Társaság úgy küldi meg az Ügyfélnek, hogy a korábbi panaszra adott válaszát is csatolja.

Szigorúan tilos az ügyféllel magánszemélyként állásfoglalást, véleményt, egyéb információt közölni.

A megkeresésre adott válasz elektronikus úton benyújtott panasz esetében elektronikus úton kerül megküldésre a fogyasztó e-mail címére, míg egyéb esetben postai úton, ajánlott levélben kerül megküldésre az ügyfél részére.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható a Társaság üzletszabályzatának, kondíciós listájának tartalmával kapcsolatban.

Az ügyfélre, vagy a panasszal érintett ügyletre vonatkozóan információt a Társaság kizárólag az érintett ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

A panasz - függetlenül attól, hogy az ügyfél azt milyen módon terjesztette elő – beérkezését követően haladéktalanul továbbításra kerül a Társaság panaszkezelésért felelő munkatársa részére. Amennyiben az ügyfél információt kíván kapni az általa előterjesztett panasz kivizsgálásának aktuális állásáról, úgy a Társaság panaszkezelésért felelős munkatársát a székhelyre megküldött levél formájában postai úton vagy az alábbi időpontokban a következő módon érheti el:

**Munkanapokon 8.00. – 16.00. óráig, hétfőre eső munkanapokon 8.00 – 20.00. óráig telefonon a 20-9-163-594 telefonszámon, illetve elektronikus levélben az [drotosedit@gmail.com](mailto:drotosedit@gmail.com) e-mail címen.**

## **8.) A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai:**

- 8.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
- a) neve,
  - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
  - 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.
- 8.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
- 8.3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy az ügyfél által megadott értesítési módon, ennek hiányában e-mail vagy hagyományos levél formájában haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azokat.

## **9.) Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:**

9.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

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

A Pénzügyi Békéltető Testület aktuális elérhetőségei:

Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. sz.,

Levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172.

Telefonszáma: +36-80-203-776

E-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálása érdekében)

Aktuális elérhetőségei:

Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. sz.,

Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777.

Telefonszáma: +36-80-203-776

Telefax száma: +36-1-489-91-02

E-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

c) a polgári perrendtartás szabályai szerint a bíróság.

9.2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

9.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

9.4. Ha a Társaság álláspontja szerint az ügyfél panasza érinti mind Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központot, mind a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bíróság hatáskörét, úgy az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panasza mely része tartozik a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Felügyelet hatáskörébe, mely része a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy bírósághoz.

9.5. A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében kötelező tájékoztatást nyújtani a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatvány alábbi elektronikus elérhetőségéről:

- (<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>),

- valamint ügyfélszolgálati elérhetőségéről.

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu); Telefon: +36-80-203-776; Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

9.6. A Társaság köteles a panaszra adott válaszlevélben tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. Ezen tényről csak abban az esetben kell tájékoztatni a fogyasztót, ha a jogorvoslatra a Pénzügyi Békéltető Testület előtt kerülhet sor.

9.7. A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében jól láthatóan tájékoztatást kell nyújtani arról, hogy az ügyfél kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi

Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatványt a Társaság díjmentesen, haladéktalanul, elektronikus, vagy postai úton megküldi az Ügyfélnek.

## 10.) A panasz nyilvántartása

10.1. 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 vagy a panasz megválaszolásának időpontját.

10.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni és azt a Felügyelet kérésére be kell mutatni.

Budapest, 2021. 01. 02

Trezor Záloghitelező Zrt.