A Milpay Zrt Panaszkezelési Szabályzata

A dokumentum a Milpay Zrt. Vállalatirányítási Rendszerének része. A dokumentumban található összes információ a Milpay Zrt. tulajdona, a Milpay Zrt jóváhagyása nélkül üzleti vagy más célra nem használható fel.

Készítette:	Galló Zsolt, SZ&MI
Szabályzatgazda:	Galló Zsolt, SZ&MI
Tartalmi véglegesítés időpontja:	2025.07.24.
Aktuális verziószám:	2.0
A korábbi verzió száma, hatálybalépés dátuma:	1.0, 2023.04.12
A hatályba lépés dátuma:	2025.08.28
A jóváhagyó testület megnevezése	Igazgatóság
A dokumentum titkosítási besorolása	Nyilvánosan elérhető dokumentum

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalom

1. A szabályzat célja ... 3
2. A Szabályzat hatálya ... 3
3. Hivatkozott jogszabályok ... 3
4. Kapcsolódó szabályzatok ... 4
5. Értelmező rendelkezések ... 4
6. Panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek ... 5
7. A panasz bejelentésének módjai ... 6
7.1. Szóbeli panasz ... 6
7.2. Írásbeli panasz ... 6
8. A panasz kezelése ... 7
8.1. A panaszkezelés általános szabályai ... 7
8.2. Szóbeli panasz kezelése ... 7
8.3. Írásbeli panasz kezelése ... 8
9. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai ... 9
10. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség ... 10
10.1. Jogorvoslati lehetőségek ... 10
a. Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) ... 10
b. Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ ... 11
c. Bírósági eljárás ... 11
10.2. Nem fogyasztónak minősülő panaszosok ... 11
11. Panaszok nyilvántartása ... 11
12. Záró rendelkezések ... 12
MELLÉKLET: ... 13

1. A szabályzat célja

A jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy egységes keretrendszerben meghatározza a Milpay Zrt. ügyfelei által benyújtott panaszok átlátható, hatékony és jogszabályoknak megfelelő kezelésének módját. A Szabályzat biztosítja, hogy a Társaság a panaszokat gyorsan, tisztességesen és érdemben vizsgálja ki, elősegítve az ügyfél-elégedettség növelését, valamint a működés folyamatos fejlesztését.

A panaszkezelés célja továbbá, hogy a Milpay Zrt. a panaszosok igényeit és észrevételeit a jóhiszeműség, tisztesség, átláthatóság és kiszámíthatóság elvének megfelelően kezelje, lehetővé téve a vitás ügyek békés, hatékony rendezését.

2. A Szabályzat hatálya

Tárgyi hatály: A Szabályzat kiterjed a Milpay Zrt. valamennyi pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásával összefüggésben felmerülő panaszra, ideértve a szerződéskötést megelőző, a szerződés fennállása alatti, valamint a szerződés megszűnését követő eljárásokkal kapcsolatos kifogásokat.

Alanyi hatály: A Szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Milpay Zrt. valamennyi munkavállalója és szervezeti egysége, amelyek feladat- és hatáskörrel rendelkeznek panaszok fogadására, vizsgálatára vagy kezelésére. A munkatársak kötelesek a panaszosokat a panaszkezelés szabályairól közérthetően tájékoztatni.

Időbeli hatály: A Szabályzat folyamatosan hatályban marad, és a Milpay Zrt. által indított minden panaszügyre irányadó mindaddig, amíg a Társaság működése vagy a panaszkezelés jogszabályi környezete érdemben nem változik.

3. Hivatkozott jogszabályok

A szabályzat a következő jogszabályok alapján készült:

- **1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről**, a 2025. július 1-jén hatályba lépett módosításokkal egységes szerkezetben.
- **2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)**, mindenkor hatályos rendelkezései szerint.
- **435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet** a befektetési vállalkozások, pénzforgalmi intézmények, elektronikuspénz-kibocsátók, utalványkibocsátók, pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás-közvetítők panaszkezeléséről.
- **66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet** az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó részletes szabályokról.
- **16/2021. (XI. 25.) MNB ajánlás** a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.

- **Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)** a személyes adatok védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról.

4. Kapcsolódó szabályzatok

A Panaszkezelési Szabályzat alkalmazása során az alábbi belső szabályzatok előírásai is irányadók:

- Vásárlóminősítési szabályzat
- Üzleti partnerminősítési szabályzat
- Követeléskezelési szabályzat
- Etikai kódex
- Adatkezelési és adatvédelmi szabályzat

E szabályzatok együtt biztosítják, hogy a panaszkezelési eljárás szakmailag megalapozott, jogszabálykövető és átlátható legyen.

5. Értelmező rendelkezések

A jelen Szabályzat alkalmazásában:

Felügyelet: A Magyar Nemzeti Bank (MNB), mint a pénzügyi szektor felügyeleti szerve.

Fogyasztó: Az a természetes személy, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül eső célból jár el, és a Milpay Zrt. szolgáltatását ilyen minőségében veszi igénybe.

Panasz: Minden olyan egyedi bejelentés, kifogás vagy észrevétel, amelyben a panaszos a Milpay Zrt. működésével, szolgáltatásával, szerződéskötést megelőző vagy ahhoz kapcsolódó tájékoztatásával, a szerződés teljesítésével, módosításával, megszűnésével, illetve az azt követő jogérvényesítési eljárásaival kapcsolatban kifogást fogalmaz meg. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatáskérés, véleménykérés, méltányossági kérelem, illetve az adatkezeléssel kapcsolatos olyan megkeresés, amely nem tartalmaz a Társaság eljárását kifogásoló elemet.

Panaszos: Minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a Milpay Zrt. szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban panaszt terjeszt elő. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem konkrét szolgáltatáshoz kötötten, hanem egyéb, azzal összefüggő tevékenység (pl. tájékoztatás, hirdetés) kapcsán kifogásolja.

Meghatalmazott: A panaszos a panaszt meghatalmazott útján is benyújthatja. Meghatalmazott lehet bármely cselekvőképes természetes személy vagy jogi személy. Nem lehet meghatalmazott az a személy,

– aki a 18. életévét nem töltötte be,
– akit jogerős bírósági határozat a közügyektől eltiltott, vagy
–akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

A meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni.

Ügyfél: A panaszos fogalmánál tágabb kör: minden olyan természetes vagy jogi személy, aki a Milpay Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban áll, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, ajánlat címzettje.

Panaszkezelés: A Milpay Zrt. által biztosított eljárás, amelynek célja a panaszok befogadása, nyilvántartása, kivizsgálása és megválaszolása, a jogszabályokban és jelen Szabályzatban meghatározott elveknek megfelelően

6. Panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A Milpay Zrt.-n belül a panaszok kezeléséért az **Ügyfélszolgálat** felelős. Az Ügyfélszolgálat feladatai közé tartozik:

- a panaszok fogadása,
- a panaszok rögzítése és nyilvántartásba vétele,
- a panaszok kivizsgálásának koordinálása,
- a panaszra adott érdemi válasz előkészítése és megküldése,
- a panaszkezelési folyamat minőségének folyamatos ellenőrzése.

Az Ügyfélszolgálat vezetője szükség esetén kijelölhet panaszügyintéző munkatársat, de a panaszkezelés szakmai és minőségi kontrollja minden esetben az Ügyfélszolgálat felelőssége marad.

A panaszok vizsgálata során a Milpay Zrt. biztosítja:

- a pártatlan ügyintézést,
- a megfelelő szakértelemmel rendelkező munkatárs bevonását,
- azt, hogy a panasz kivizsgálásában **nem vehet részt** olyan alkalmazott, aki az adott ügyben sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemben közreműködött.

A Milpay Zrt. valamennyi munkavállalója köteles:

- a panaszos részére útmutatást adni a panasz benyújtásának módjáról,
- azonnal továbbítani minden hozzá érkező panaszt az Ügyfélszolgálat felé,
- ellátni együttműködési kötelezettségét a kivizsgálás során.

7. A panasz bejelentésének módjai

A panasz benyújtására a Társaság az Ügyfelek igényei alapján több, az Ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban, illetve meghatalmazott útján is lehetővé teszi.

7.1. Szóbeli panasz

Szóbeli panasz benyújtható:

Személyesen a Társaság 1015 Budapest, Szabó Ilonka u 22. szám alatti székhelyén, nyitvatartási időben minden nap 8 és 16 óra között;

A Milpay Zrt. központi telefonszámán: **+36 1 448 9104**

Hívásfogadási idő:

- hétfő, kedd, szerda, péntek: 9:00–18:00
- csütörtök: 9:00–20:00

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfél a hívás sikeres felépülését követően **5 percen belül** élőhangos ügyintézőhöz jusson.

A telefonon közölt panaszt a Milpay Zrt. **hangfelvétellel rögzíti**, amelyet 5 évig megőriz. A panaszos kérésére a Társaság:

- biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását,
- vagy 15 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel hitelesített jegyzőkönyvét.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyv készül, amelyről a panaszos másolatot kap:

- személyesen benyújtott panasz esetén azonnal,
- telefonos panasz esetén a 30 napon belül megküldött indokolt válasszal együtt.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézést.

7.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panaszt

a) személyesen vagy más által átadott irat útján munkanapokon 8 és 16 óra között a Társaság szám alatti székhelyén;
b) postai úton a Milpay Pénzügyi Zrt. 1015 Budapest, Szabó Ilonka u 22. szám címre;

c) elektronikus úton az ugyfelszolgalat@milpay.hu e-mail címre

lehet benyújtani.

A Társaság - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában.

A Társaság köteles a saját (a Társaság honlapján található) formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása.

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért amennyiben a felek meghatalmazott útján járnak el, akkor a panaszkérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

8. A panasz kezelése

8.1. A panaszkezelés általános szabályai

A Milpay Zrt. a benyújtott panaszokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően, átlátható, pártatlan és hatékony eljárásban vizsgálja ki. A panaszkezelés térítésmentes; a Társaság a panaszok vizsgálatáért külön díjat nem számít fel.

A panasz kivizsgálása minden releváns körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz elbírálásához a panaszosnál rendelkezésre álló további információkra vagy dokumentumokra van szükség, a Milpay Zrt. haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a panaszossal ezek pótlása érdekében.

A panaszügy intézésében **nem vehet részt** olyan munkavállaló, aki az adott ügyben sérelmezett döntés vagy intézkedés meghozatalában korábban közreműködött.

A Milpay Zrt. a panaszra vonatkozó érdemi döntését közérthető, pontos és indokolt formában, **a panasz beérkezését követő 30 napon belül** írásban közli a panaszossal. Ha a vizsgálat a határidőn belül nem fejezhető be, a Társaság tájékoztatja a panaszost a késedelem okáról és a válasz várható időpontjáról.

A válaszlevélben a Társaság tájékoztatást ad a panaszost megillető jogorvoslati lehetőségekről, a megfelelő elérhetőségek feltüntetésével.

8.2. Szóbeli panasz kezelése

Szóbeli panasz benyújtása esetén a Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra

vonatkozó információkat. A Milpay Zrt. a szóbeli – személyesen vagy telefonon tett – panaszt **haladéktalanul megvizsgálja**, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság **jegyzőkönyvet vesz fel** a panasz tartalmáról és a panaszos nyilatkozatairól.

- Személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát a Társaság **azonnal átadja** a panaszosnak.
- Telefonon közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet és az indoklással ellátott választ a Milpay Zrt. **30 napon belül** küldi meg a panaszos részére.

A telefonon közölt panaszról a Társaság **hangfelvételt készít**, amelyet 5 évig megőriz. A beszélgetés elején a panaszos figyelmét felhívják a rögzítésre. A panaszos kérésére:

- biztosított a hangfelvétel visszahallgatása,
- vagy 15 napon belül térítésmentesen megküldésre kerül a hitelesített jegyzőkönyv.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell legalább:

a) a panaszos nevét,
b) címét vagy székhelyét,
c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
d) a panasz részletes leírását és a kifogások elkülönítését,
e) a panasszal érintett szerződésszámot vagy azonosító adatot,
f) a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
g) az aláírásokat (személyes panasz esetén),
h) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
i) a Milpay Zrt. nevét és címét.

8.3. Írásbeli panasz kezelése

A Milpay Zrt. az írásbeli panaszokat a beérkezést követően érdemben megvizsgálja, és **30 napon belül** indoklással ellátott írásbeli választ küld a panaszosnak. A válasz – a panaszos rendelkezése hiányában – alapesetben ugyanazon csatornán kerül megküldésre, amelyen a panasz beérkezett (postai út vagy elektronikus csatorna). A kivizsgálás során a Milpay Zrt. különösen az alábbi adatokat kérheti be:

- név,
- szerződésszám vagy ügyfélszám,
- elérhetőségi adatok,
- panasszal érintett szolgáltatás,
- a panasz részletes leírása és indoka,
- a panaszos igénye,

- a rendelkezésre álló, de a Társaság birtokában nem lévő dokumentumok másolata,
- meghatalmazás, ha a panaszos képviselő útján jár el.

A Társaság minden egyes kifogásra külön-külön, érdemi választ ad, közérthető és szakszerű módon.

9. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A A Milpay Zrt. a panaszkezelés során birtokába jutó személyes adatokat a hatályos adatvédelmi jogszabályok – különösen az **(EU) 2016/679 rendelet (GDPR)** és az **információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvény** – rendelkezései szerint kezeli.

A panasz benyújtása során megadott adatokat a Társaság kizárólag a panasz kivizsgálásához, dokumentálásához és a panaszra vonatkozó válasz megküldéséhez használja fel. A kezelt adatok köre különösen:

a) panaszos neve,
b) b) szerződésszám vagy ügyfélszám,
c) lakcím, székhely vagy levelezési cím
d) telefonszám és értesítési mód,
e) panasszal érintett szolgáltatás megnevezése,
f) a panasz részletes leírása és indoka,
g) a panaszos igénye
h) a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolatai
i) meghatalmazás, amennyiben meghatalmazott útján történik az eljárás,
j) j) a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a benyújtott panasz a panaszos **személyes adatainak kezelésére** vagy az adatvédelemmel kapcsolatos jogainak gyakorlására irányul, azt a Milpay Zrt. **egy munkanapon belül** továbbítja az adatvédelmi tisztviselő részére.

A Milpay Zrt. biztosítja, hogy az adatok kezelése:

- kizárólag a panaszkezelés célját szolgálja,
- megfelel az adattakarékosság és szükségesség elvének,
- nem irányul más, a panaszügytől független adatgyűjtésre.

A panaszkezeléshez kapcsolódó dokumentumokat – ideértve a panaszt, az arra adott választ, a jegyzőkönyveket és egyéb iratokat – a Társaság **5 évig** megőrzi, és azokat a Magyar Nemzeti Bank kérésére a jogszabályoknak megfelelően bemutatja.

10. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Milpay Zrt. biztosítja, hogy a panaszos minden szakaszban közérthető, pontos és szakszerű tájékoztatást kapjon a panaszkezelés menetéről, a panasz befogadásáról, a vizsgálat állásáról és az ügyintézés eredményéről. A Társaság honlapján a panaszok előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyen elérhető:

- a jelen Panaszkezelési Szabályzat,
- a panaszkezelési folyamatról készített rövid, közérthető tájékoztató,
- a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett, panaszbejelentéshez használható formanyomtatvány hivatkozása.

Ugyanezeket az információkat a Milpay Zrt. ügyfélfogadásra kijelölt helyiségében is hozzáférhetővé teszi.

10.1. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására nyitva álló 30 napos határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő panaszos** az alábbi szervekhez fordulhat:

a. Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, valamint a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogviták esetén.

A Milpay Zrt. felhívja a fogyasztó figyelmét, hogy a **Magyar Nemzeti Banknak** nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a Társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak, megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben.

Ilyen esetekben polgári jogvita áll fenn, amelynek rendezésére a **bírósági út**, illetve **alternatív vitarendezési fórumként a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)** vehető igénybe.

- Székhely: **1133 Budapest, Váci út 76. (Capital Square Irodaház)**
- Levelezési cím: **1525 Budapest, Pf.: 172**
- Ügyfélszolgálat: **1122 Budapest, Krisztina krt. 6.**
- Telefon: **06-80-203-776**
- E-mail: **ugyfelszolgalat@mnb.hu**Weboldal: https://www.mnb.hu/bekeltetes

A PBT határozata a Társaságra kötelező lehet, ha a Milpay Zrt.

- az eljárás kezdetén alávetési nyilatkozatot tesz, vagy
- a fogyasztói igény összege nem haladja meg az egymillió forintot és a kérelem megalapozott.

b. Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

A fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén.

- Levelezési cím: **1534 Budapest BKKP Pf. 777**
- Ügyfélszolgálat: **1122 Budapest, Krisztina krt. 6.**
- Telefon: **06-80-203-776**
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Weboldal: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem

A fogyasztói panaszos kérheti a PBT vagy az MNB előtti eljárás megindításához szükséges kérelem nyomtatványának megküldését is.

c. Bírósági eljárás

A panaszos a polgári jogi igényeit bíróság előtt is érvényesítheti.

10.2. Nem fogyasztónak minősülő panaszosok

A **fogyasztónak nem minősülő panaszos** – így különösen a jogi személyek, egyéni vállalkozók, gazdálkodó szervezetek – esetében a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt **30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte** után a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita **a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt** érvényesíthető.

A nem fogyasztó panaszos számára **a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása nem vehető igénybe**. Amennyiben a Milpay Zrt. Üzletszabályzata választottbírósági kikötést tartalmaz, a panaszosnak a jogvita bírósági rendezése során erre figyelemmel kell eljárnia.

11. Panaszok nyilvántartása

A Milpay Zrt. minden beérkező panaszt **nyilvántartásba vesz**, és gondoskodik a panaszügyek átlátható, visszakereshető kezeléséről. A nyilvántartás célja a panaszkezelési folyamat ellenőrizhetőségének biztosítása, valamint a jogszabályi megfelelés fenntartása. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell különösen:

a) a panaszos nevét,
b) a panasz előterjesztésének módját és időpontját,
c) a panasz leírását, a panaszos által bemutatott dokumentumok felsorolását,
d) a panasszal érintett szerződésszámot vagy azonosítót,
e) a panasz kivizsgálására tett intézkedéseket,
f) a panasz megoldását vagy elutasítását, a döntés indokait,
g) a panaszos értesítésének módját és időpontját,
h) szükség esetén a határidő-hosszabbítás indokát és az új határidőt,
i) a panaszhoz kapcsolódó valamennyi lényeges körülményt.

A Milpay Zrt. minden panaszt **öt évig** őriz meg, ideértve:

- a panaszbejelentést,
- a jegyzőkönyveket,
- a telefonos panasz hangfelvételét,
- a kivizsgálás során keletkezett valamennyi iratot, a panaszosnak küldött érdemi választ.

A nyilvántartásból a Társaság köteles olyan statisztikai adatokat előállítani, amelyek a panaszok jellegét, számosságát, gyakoriságát és tipikus problémaköreit mutatják be. E statisztikák segítik a belső folyamatok fejlesztését, valamint a vezetői döntéshozatalt. Az MNB kérésére a Társaság a panaszkezelésre vonatkozó dokumentumokat és a nyilvántartást köteles bemutatni.

12. Záró rendelkezések

A Milpay Zrt. jelen Panaszkezelési Szabályzata a jóváhagyás napján lép hatályba, és visszavonásig vagy új szabályzat hatálybalépéséig marad érvényben. A Szabályzat rendelkezéseit a Milpay Zrt. valamennyi munkavállalója köteles megismerni és alkalmazni. A Milpay Zrt. a panaszkezelési folyamatot rendszeresen felülvizsgálja annak érdekében, hogy biztosítsa:

- a hatályos jogszabályoknak való folyamatos megfelelést,
- a panaszkezelés minőségének javítását,
- az ügyfél-elégedettség növelését,
- a belső folyamatok fejlesztését és pontosítását.

A Társaság fenntartja a jogot, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot jogszabályváltozás vagy működési folyamatainak módosulása esetén, illetve az MNB ajánlásainak figyelembevételével bármikor aktualizálja.

A Szabályzat rendelkezéseit a Milpay Zrt. a honlapján közzéteszi, és az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségeiben bárki számára hozzáférhetővé teszi.

MELLÉKLET:

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

1

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, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

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:

3