

## A PEAC PÉNZÜGYI LÍZING ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A PEAC Pénzügyi Lízing Zrt. (továbbiakban: PEAC) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy az ügyfeleket a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor az Ügyfél és a PEAC között véleményeltérés jelentkezik. A PEAC célja, hogy ezek az esetek a jogszabály és jelen szabályzat által megkövetelt határidőn belül mindkét fél számára megnyugtató módon rendezésre kerüljenek. Különösen fontos az esetleges nézetkülönbségeknek, vitás helyzeteknek a felek gazdasági érdekeit figyelembevevő jogszerű megoldása.

Jelen panaszkezelési szabályzat a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenység folyamatát, a panasz benyújtásához szükséges információk körét, az eljárási módok meghatározását tartalmazza, valamint a közreműködés és korrekt tájékoztatás nyújtását az érintett panaszos Ügyfél számára.

Jelen panaszkezelés elő kívánja segíteni az Ügyfél jogainak érvényesítését a panaszkezelés során, ezért tájékoztatást nyújt az Ügyfél által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről, a PEAC működését felügyelő szervek elnevezéséről és elérhetőségéről.

### JOGSZABÁLYI HÁTTER

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. MNB rendelet
- az Európai Parlament és Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 számú, 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 rendelete [„GDPR”]
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

### A PANASZKEZELÉS MENETE

#### 1. A panasz fogalma

Panasz minden olyan negatív értékítéletet vagy kritikát megfogalmazó szóbeli, vagy írásbeli közlés, amelyben az Ügyfél a PEAC bármely területének a tevékenységét, mulasztását, dolgozójának vagy megbízottjának, közvetítőjének magatartását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Panasz továbbá minden fenti tartalmú levél, amelyet bármely igazgatósági taghoz, osztályvezetőhöz címeztek, vagy a külső, erre hatáskörrel rendelkező (PSZÁF, érdekvédelmi stb.) szervek közvetítésével érkezett a PEAC-hoz.

Nem minősül panasz az Ügyfél által a PEAC-hoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére irányul, illetve minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az Ügyfél a PEAC eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, termékkel összefüggő tevékenységével, vagy a PEAC működésével kapcsolatban kifogásolja. Ha a szóbeli, írásba foglalt bejelentést nem minősíti a PEAC panasz, annak elintézése a PEAC normál ügymenete szerint történik.

Lezárt panasz minősül az a panaszügy, amelyet a PEAC a jelen panaszkezelési szabályzatban meghatározott határidőn belül írásban vagy szóban – tekintettel a szóbeli panaszkezelés sajátosságaira - kezel és a panaszos számára érdemi választ ad:

- a) Ha a PEAC a panaszt megalapozottnak tartja: a hiányosságot pótolja, a kifogásolt hibát kijavítja, helyrehozza vagy olyan megoldás kerül megfogalmazásra, amely lehetővé teszi az adott panaszra okot adó körülmény jövőbeni megszüntetését.
- b) Ha a PEAC a panaszt jogalap nélkülinek találja, azt megindokolja és elutasítja.

#### 2. Az Ügyfél és képviselője

Jelen panaszkezelési szabályzat és a hatályos jogszabályi környezet rendelkezése szerint Ügyfélnek minősül a PEAC tekintetében, az a PEAC-vel szerződéses jogviszonyban lévő gazdálkodó vagy egyéb szervezet, természetes személy,

aki a PEAC-tól szolgáltatást vesz igénybe, vagy aki a PEAC felé valamely Ügyfélre való tekintettel kötelezettséget vállal (pl. kezes).

Az Ügyfél nevében és képviselőjében csak olyan személy járhat el, akit a természetes személy Ügyfél erre felhatalmazott, illetőleg aki a szervezet jogszabály alapján képviseleti joggal rendelkező vezető tisztségviselője, vagy akit az ilyen képviselő hatalmazott fel a képviselőre, és képviseleti jogosultságát hitelt érdemlően igazolni tudja. A képviselőnek adott meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A PEAC megkövetelheti a képviselőnek adott meghatalmazás közokiratba foglalását. A meghatalmazásnak pontosan tartalmaznia kell a képviseleti jogosultság terjedelmét (tartalmát és esetleges időbeli korlátait).

Jogi képviselővel eljáró Ügyfél esetén csatolni kell a jogi képviselő meghatalmazásának eredeti példányát. Ennek hiányában a jogi képviselő által benyújtott panasz érdemben nem megválaszolható, és azt a PEAC a szabályszerű meghatalmazás kézhezvételéig nem is kezdi meg. A PEAC nem felelős semmilyen olyan kárért, ami azért következik be, mert a jogi képviselő nem igazolja le képviseleti jogát a jelen pontban foglaltak szerint.

Az ügyvédnek adott meghatalmazás csak akkor érvényes, ha írásba foglalták. A meghatalmazást az Ügyfélnek és az ügyvédnek saját kezűleg alá kell írnia. Amennyiben a PEAC-vel szemben kíván a jogi képviselő eljárni, úgy a meghatalmazásnak tartalmaznia kell a bankitok megtartásnak kötelezettsége alóli felmentést is, azaz az Ügyfél a rá vonatkozó kiszolgáltatható bankitokkört pontosan megjelöli közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan.

A panasz benyújtásakor a PEAC részéről eljáró ügyintéző köteles ellenőrizni, hogy a panasz a fentiek szerint meghatározott jogosult személytől származik. Amennyiben nem arra jogosult személy nyújt be panaszt, a PEAC munkatársa írásban felhívja erre a panaszt benyújtó személy figyelmét és egyidejűleg a panasz benyújtására vonatkozóan írásbeli megerősítést kér az Ügyféltől.

Ügyfél telefonos panaszt képviselő útján nem tehet.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell az Ügyfél által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

### 3. A panasz érvényességének feltétele

Az érvényes panasz feltétele a panasz közlésén kívül, az Ügyfél azonosíthatóságát biztosító adatainak egyértelmű közlése. A kifogásnak, panaszának tartalmaznia kell – írásbeli panasz esetén olvashatóan – az Ügyfél személy, vagy cégazonosító adatait, az érintett szolgáltatás azonosító adatát (pl. szerződésszám, számlaszám stb.), a kifogás, panasz alapjául szolgáló tény, esemény megjelölését, helyét, időpontját. A PEAC a bejelentést figyelmen kívül hagyhatja, ha abból az érintett szolgáltatás, a bejelentő személye nem azonosítható, vagy ha a bejelentés körülményei és tartalma arra engednek következtetni, hogy az abban foglaltak nem valósak.

Az Ügyfél az írásbeli panaszában rendelkezhet arról is, hogy milyen formában vár választ a megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül. Amennyiben az Ügyfél a válaszadás módjáról rendelkezik, úgy a jövőben a választ nem támadhatja meg azon a jogcímen, hogy annak kézbesítése nem felelt meg az általános szerződési feltételek vagy bármely, a PEAC és az Ügyfél között létrejött szerződés feltételeinek.

### 4. A panaszkezelésért felelős osztályvezető és a panaszt kezelő munkatárs

Amennyiben egy panasz nem ahhoz a területhez fut be, amely annak megválaszolásáért felelős, akkor az adott területnek a panasz érkezését követően legfeljebb egy munkanapon belül továbbítania kell azt az illetékes terület osztályvezetőjé felé.

Amennyiben az Ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a PEAC a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ.

A PEAC mérete nem teszi lehetővé és szükségessé külön egység felállítását, így a panasszal érintett osztály mindenkori vezetője felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért. Egy adott Ügyfél panaszát az osztályvezető által kijelölt munkatárs [továbbiakban: panaszt kezelő munkatárs] végzi.

A panaszt kezelő munkatárs rendelkezik megfelelő felhatalmazásokkal és azokkal az eszközökkel, amelyek hozzájárulnak az Ügyféllel való minél hatékonyabb és kielégítőbb kapcsolattartáshoz.

A panaszt kezelő munkatárs feladata a válaszadásra rendelkezésre álló időkorlátok betartásának figyelemmel kísérése, a szükséges információáramlási vonalak meghatározása (annak érdekében, hogy a szükséges adatok pontosan, a szükséges időben és részletezettséggel kerüljenek átadásra az egyes osztályok között betartva), a panaszkezelési nyilvántartás pontos, naprakész, a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelő vezetése.

A PEAC biztosítja, hogy a panaszt kezelő munkatársak feladataik ellátásához széleskörű, szakmai ismeretekkel, és képességekkel - megfelelő kommunikációs készséggel, empátiával, problémamegoldó képességgel - rendelkeznek.

## 5. Szóbeli panasz benyújtása és elintézése

### a) szóbeli telefonos panaszbenyújtás

A PEAC biztosítja, hogy ügyfelei a budapesti, (+36 1) 393-55-00 telefonszámon minden munkanapnak minősülő hétfőn 8.00 és 20.00 óra között panaszukat megtehessek. Egyéb napokon az Ügyfél a panasz benyújtásának más módját kell, hogy válassza (pl. e-mail, fax).

Amennyiben a megadott telefonvonal foglalt, nem válaszol, vagy a panaszos a panaszbejelentését a munkaidőn - 16 órán - túl teszi meg, lehetősége van a rögzített telefonvonalra panaszát - nevének és pontos visszahívásra szolgáló telefonszámának egyidejű, érthető megadásával - rámondani. Ebben az esetben a panaszt kezelő munkatárs a panaszokat a következő munkanap 10 óráig lehallgatja, és az üzenet lehallgatását követően lehetőség szerint a panasz megtételét követő munkanapon, de legkésőbb az azt követő 5 munkanapon belül a panaszt kezelő munkatárs visszahívja. A PEAC eleget tesz visszahívási kötelezettségének, ha kétszer megkísérelte az Ügyféllel a telefonos kapcsolatot felvenni, és vitás esetben ezt a tényt híváslistával tudja igazolni. Amennyiben az Ügyfél az általa megadott telefonszámon nem elérhető, a panasz lezártnak minősül.

Minden munkanap 9-16 óráig az Ügyfeleknek lehetőségük van a panaszukkal kapcsolatban a panaszt kezelő munkatárssal beszélni és egyeztetni, illetve panaszukkal kapcsolatos további lépésekről tájékozódni.

A PEAC a megfelelő napon és időpontban kezdeményezett szóbeli telefonos panaszt hangfelvétel formájában rögzíti és a jogszabályi előírásoknak eleget téve őrzi, illetve kezeli. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetősége az Ügyfélnek, a hangfelvétel visszakérését követően. A rögzített beszélgetés visszahallgatásának előfeltétele, hogy az Ügyfél a telefonbeszélgetés időpontját (dátum, napszak), valamint a hívást kezdeményező telefonszámot közölje a PEAC-kel a hangfelvétel visszahallgatási igényének bejelentésekor.

### b) szóbeli személyes panaszbenyújtás

Az Ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni a panaszára vonatkozó jegyzőkönyv felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából. Az egyeztetést követően a PEAC panaszt kezelő munkatársa telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást az időpontról, amelyre munkanapokon 8-16 óra között kerülhet sor.

A PEAC ügyfelei számára a személyes panaszbenyújtást a székhelyén (1027 Budapest, II. kerület, Kapás utca 6-12.) biztosítja. A PEAC itt lehetőséget teremt arra, hogy az Ügyfél beszélhessen a panaszt kezelő munkatárssal, illetve annak akadályoztatása esetén más illetékes kollégával, aki a panaszról tájékoztatja majd a panaszt kezelő munkatársat.

A PEAC a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha ez eredményre vezet és a megoldást az Ügyfél elfogadja, a panaszfelvételi feljegyzésben az panaszt kezelő munkatárs a megoldást is rögzíti.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a PEAC a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel oly módon, hogy az ügyféltérben elhelyezett panaszkönyvben (vásárlók könyve) röviden összefoglalja az ügyféllel a panaszát. A panaszkönyv hárompéldányos szigorú számadású nyomtatvány, így a bevezetett panasz egy másolati példányát a PEAC a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyancsak így kell eljárni, ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet.

## 6. Írásbeli panasz benyújtása és elintézése

Az írásbeli panasz benyújtható személyesen vagy más (pl. futár) által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben.

A személyes átadás és a posta küldemények fogadása a PEAC székhelyén történik: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12.

Telefaxon az Ügyfél a panaszt a budapesti (+36 1) 393-55-30 számra küldheti meg.

Elektronikusan a [panasz@peacfinance.hu](mailto:panasz@peacfinance.hu) címre, illetve az [info@peacfinance.hu](mailto:info@peacfinance.hu) címre küldéssel van mód írásbeli panasz benyújtására. Az elektronikus elérhetőség üzemzavara esetén a folyamatos elérhetőséget telefonon, illetve az üzenetrögzítő készülék útján biztosítja a PEAC.

A PEAC az Ügyfél panaszát vizsgálja, majd a vizsgálat eredményéről, a panasz érkezését követő 30 napon belül írásban tájékoztatja az Ügyfelet. Amennyiben a panasz vizsgálása és az Ügyfél tájékoztatása a szolgáltatás jellegéből vagy abból adódóan, hogy a szolgáltatás nyújtásában harmadik személyek (ideértve különösen, de nem kizárólagosan: kiszervezett vagy behajtási tevékenységet végző szervezetek) is közreműködnek, ezen határidőn belül nem lehetséges, a PEAC az Ügyfelet a panasz vizsgálásának és az eredmény megküldésének várható időpontjáról tájékoztatja.

A PEAC partnerei (pl. függő közvetítői) tevékenységével kapcsolatban beérkező panaszbejelentések esetében az ügy kivizsgálása érdekében a PEAC felveszi a kapcsolatot az érintett szervezettel, melynek eredményeképpen az Ügyfél a panasz jellegétől és összetettségétől függően vagy a PEAC partnerétől, vagy a PEAC-tól kap választ.

Az írásbeli megkeresésekre, panaszokra minden esetben írásban kell választ adni, kivéve, ha a feladó erre nem tart igényt, vagy a PEAC már többször (legalább kétszer) választ adott, és azon nem kíván módosítani. Ugyanazon panaszos Ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban a PEAC nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.

Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a PEAC tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési illetve jogorvoslati lehetőségekről.

Válaszadás során a PEAC elsősorban a szerződéskezelési rendszerében („Lis@”) rögzített elérhetőségeket (lakcím, telefonszám) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

## 7. A panaszkezelés egyéb belső szabályai, panasznyilvántartás

Az panaszt kezelő munkatárs késedelem nélkül megkezdi a panasz kivizsgálását. A vizsgálat eredményéről és a javasolt intézkedésről egyeztet a panasz tárgyánál fogva érintett osztályvezetővel. Amennyiben a felelős osztályvezető egyetért a javasolt megoldással, azt emailben, vagy aláírásával jóváhagyja, és a panaszt kezelő munkatárs megkezdi a válasz kézbesítését az Ügyfél részére.

A válasznak kimerítőnek kell lennie és meg kell válaszolnia valamennyi felmerült kérdést. Az alapos válasz csökkenti annak esélyét, hogy további kérdések merüljenek fel. A felügyeleti szerveken keresztül érkező panaszokat kiemelten kell kezelni, mivel a vizsgálatok során ezen panaszok gyakran alapul szolgálnak elmarasztaló vizsgálati jelentések megszületéséhez.

A PEAC az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza tömören

- 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 vagy osztály megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt kezelő munkatárs a fenti adatokat elektronikusan is rögzíti egyrészt az összefoglaló táblázatban, másrészt az Ügyfél partner vagy szerződéses adatainál a szerződéskezelési rendszerében, másrészt a panasz és az arra adott válasz másolatát lefűzi a külön erre a célra létrehozott aktába.

A PEAC igazgatósága – az éves beszámoló elkészítése idejében - évente egy alkalommal tájékoztatást kap az Ügyfélszolgálati tevékenység és a panaszügyek intézéséről, a tapasztalatokról.

A nyilvántartásokhoz az igazgatóság és a belső ellenőrzés számára hozzáférést kell biztosítani, annak érdekében, hogy ellenőrzési funkcióikat el tudják látni (ideértve annak vizsgálatát, hogy a terület melyre a panasz vonatkozik végrehajtotta-e azokat a lépéseket, melyek szükségesek a további panaszok elkerüléséhez).

## 8. Jogorvoslat

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevétele, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

### a) MNB

A PEAC Pénzügyi Lízing Zrt. felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank Az MNB hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzatba, illetve az MNB határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértés esetén, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megsértése esetén. A PEAC fogyasztónak szolgáltatást nem nyújt. Amennyiben a panaszos fogyasztó (önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) és a jogvita a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, úgy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130.§-ai szerint a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172., ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: +36 80 203 776, email cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), internetes elérhetőség: [www.penzugybekeltetotestulet.hu](http://www.penzugybekeltetotestulet.hu), meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., Capital Square irodaház) pénzügyi fogyasztói jogvita kezdeményezése érdekében.

### b) GVH

Gazdasági Versenyhivatal [a továbbiakban: „GVH”, székhelye 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levélcíme: 1391 Budapest 62. Pf. 211., honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)] hatáskörébe tartozik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén történő eljárás, amennyiben a gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

### c) Bíróság

Az Ügyféllel megkötött szerződésben foglalt választottbírói kikötés hiányában – a pertárgy értékétől függően – a PEAC székhelye szerinti, azaz a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság [1035 Budapest, Miklós utca 2.] illetve a Fővárosi Törvényszék [1055 Budapest, Markó u. 27.] az illetékes, honlapjuk: [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)