



## **Random Capital Zrt. Panaszkezelési szabályzat**

Hatályba lépés dátuma: 2017. január 1.

Hatályba léptette: Vezérigazgatói utasítás

Érvényes: Visszavonásig

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

A Random Capital Zrt. (a továbbiakban: Társaság) az alábbi általános elveket szem előtt tartva, azok érvényesítésével jár el a panaszkezelési eljárásban.

- Együttműködik az Ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
- A jóhiszeműség, tisztesség valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
- A panaszkezelési eljárásban a Társaság törekszik arra, hogy az Ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétek felismerhetőek, megelőzhetőek és kezelhetőek legyenek.
- Érvényesíti a transzparencia elvét, ennek megfelelően fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot és a kiszámíthatóságot.

## **1. A panasz fogalma**

1.1. A Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogását.

1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

## **2. A panaszos személy**

2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.

2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

### **3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek**

- 3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a megfelelési vezető feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársai számára.
- 3.2. A panasz ügyintézése során a megfelelési vezető biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Biztosítani kell – a feladatok delegálása során is-, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel, empátiával és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

### **4. A panasz felvétele**

- 4.1. A panaszosok panaszait bármilyen formában eljuttathatják a Társaság számára, így különösen: írásban postai úton, e-mailben, faxon, személyesen, valamint szóban személyesen és telefonon.
- 4.2. A panasz a Társaság honlapján közzétett illetőleg az ügyfélszolgálati irodán is megtalálható formanyomtatványon valamint formai kötöttség nélkül is benyújtható. A minimális követelményekhez tartozik azonban, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, ügyfélszáma, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítési módja, a panasszal érintett szolgáltatás, a panasz leírása, oka, a panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentáció másolata, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

A Magyar Nemzeti Bank honlapján is található információ a panaszkezeléssel kapcsolatban illetőleg kitölthető formanyomtatvány, az alábbi linken: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>.

- 4.3. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt a 1053 Budapest, Szép u. 2. alatt található ügyfélszolgálati irodában, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 4.4. A panaszokat e-mailben az [info@randomcapital.hu](mailto:info@randomcapital.hu) címre lehet beküldeni, a Társaság ezeket – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.
- 4.5. A panaszokat 061-700-2900 fax-számra lehet elküldeni.
- 4.6. Személyesen szóbeli panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt minden munkanap 9 órától 16 óráig az ügyfélszolgálati irodában (1053 Budapest, Szép u. 2.) lehet tenni. Itt az ügyfélszolgálati munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.

4.7. Telefonon közölt szóbeli panaszt a 061-501-3300 ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül lehet bejelenteni minden munkanap 9 órától 16 óráig az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt, illetve minden kedden 8 órától 20 óráig. Az ügyfélfogadási időn túl a panasz bejelentése hangrögzítő berendezésen keresztül lehetséges.

4.8. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, melyről az Ügyfelet a panasz felvétele előtt tájékoztatja és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 (tizenöt) napon belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg.

4.9. Az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel folyamatosan fogadja a Társaság.

## **5. A panasz kezelése**

5.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

5.2. Az írásbeli panasz beérkezését a Társaság írásban visszaigazolja, közli a panasz iktatószámát, egyben tájékoztatja a panaszost a panaszkezelési eljárásról. A szóban előterjesztett panasz esetén a Társaság közli a panasz iktatószámát és felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére.

5.3. A panaszt az Üzletszabályzat 24.2. pontjában foglaltaknak megfelelően 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről, elutasítás esetén indokolással ellátott álláspontjáról, a panasz közlését követő 30 napon belül az Ügyfelet közérthetően tájékoztatni.

5.4. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek – az 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panaszkezelési jegyzőkönyv a következőket rögzíti: az ügyfél neve, az ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a panasszal érintett szolgáltató neve és címe, 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, a panasszal érintett szerződés száma, az ügytől függően ügyfélszám, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

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

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

## 6. Online vitarendezési platform

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

Amennyiben a Társaság és az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel, a fogyasztó egy online vitarendezési platformon keresztül kezdeményezheti a panaszának benyújtását, továbbá a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál.

Ezen eljárás egyszerűbb, gyorsabb, hatékonyabb, olcsóbb, mint a bírósági eljárás, ugyanis négy szakaszból áll, melyek mindegyike online végezhető:

- panasz benyújtása;
- vitarendezési testület kiválasztása közös megegyezéssel;
- panaszkezelés a vitarendezési testület által;
- eredmény és a panasztételi eljárás lezárása.

Az online vitarendezési platform elérhető a következő linken:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

A felhasználói útmutatók elérhetőek az online vitarendezési platform honlapján:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

Az online vitarendezési platform működésével kapcsolatban fogyasztói rendelkezésre állnak a nemzeti kapcsolattartó pont tanácsadói, kiknek elérhetőségéről a következő linken olvashat bővebb tájékoztatást:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

## 7. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

7.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, 5 (öt) évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésre, az MNB-nek megmutatja.

7.2. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

7.3. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:  
a. panaszos ügyfél megjelölését,

- b. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c. a panasz benyújtásának időpontját,
- d. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e. a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f. a panasz megválaszolásának időpontját,
- g. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

## 8. Jogorvoslati és vegyes rendelkezések

8.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

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

A panaszok kezelésére, a panasz elutasítására, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

8.1.2. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: H-1525, Budapest Pf.172, telefon: 06-40-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)) fordulhat, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

Az eljárás kezdeményezésére rendszeresített fogyasztóvédelmi beadvány elérhető a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> címről elektronikus úton, az ügyfélszolgálaton (1013 Budapest, Krisztina körút 39.) illetőleg a panaszos kérheti, hogy a Társaság költségmentesen küldje meg számára.

A Társaság az Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy tette-e általános alávetési nyilatkozatot.

8.1.3. A jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán valamint abban az esetben, ha a panaszos álláspontja szerint az eljárás a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja (levelezési címe: 1534 Bp. BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776. e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)) jogosult eljárni. Az eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhető elektronikusan a következő címről:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> az ügyfélszolgálaton, illetőleg a panaszos kérheti, hogy a Társaság költségmentesen küldje meg számára.

Fogyasztói kérelmet nyújthat be a MNB-nél, amennyiben

- pénzügyi szolgáltató írásbeli panaszára nem adott 30 napon belül választ, vagy egyáltalán nem válaszolt,

- a panasz kivizsgálása nem jogszabályszerűen történt, így különösen, ha
- nem volt részletes vagy,
- nem volt teljes körű a válasz,
- pénzügyi szolgáltató megtevesztette Önt, vagy
- a panaszra adott válaszból egyéb jogszabálysértés gyanúja merül fel.

8.1.4. A polgári perrendtartás szabályai szerint a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat, mely keresettel indul, és bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén indítható.

Amennyiben a Társasággal nem sikerült rendezni a problémát, és a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordul, úgy azt követően a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását nem lehet kezdeményezni.

8.1.5. Jelen szabályzat 6. pontjában foglalt, és részletesen kifejtett Online vitarendezési platformhoz is fordulhat a panaszos fél.

9. A jelen módosított szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Társág ügyfélforgalmi helyiségeiben történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

Ügyfél	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)</b>	

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

--

\*személyesen tett panasz esetén



## **I. Ügyfél panaszja 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 a 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:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet  |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították      |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                 |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van                     |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  |   |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel |   |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    |   |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |   |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet   |   |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet              |   |
| <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet     |   |

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. ]**