

PONTIS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

(a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva)

Hatályos: 2025. augusztus 1. napjától

A Pontis Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „Társaság”) befogadja, nyilvántartásba veszi, teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfél minden, a Társaság – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: „panasz”).

1. A panaszbejelentés módjai

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módokon nyújthatják be a Társasághoz:

1. Szóbeli panasz esetén:

a) személyesen (cím: 1033 Budapest, Harrer Pál utca 3.)

ügyintézés munkanapokon:

Nyitvatartási idő:

Hétfő: 8.00 – 16.30

Kedd: 8.00 – 16.30

Szerda: 8.00 – 16.30

Csütörtök: 8.00 – 16.30

Péntek: 8.00 – 14.30

b) Telefonos panaszbejelentés

Telefonszám: 36-1-666-7227

Hívásfogadási idő

Hétfő: 8.00 – 16.30

Kedd: 8.00 – 20.00

Szerda: 8.00 – 16.30

Csütörtök: 8.00 – 16.30

Péntek: 8.00 – 14.30

2. Írásbeli panasz esetén:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton (cím: 1033 Budapest, Harrer Pál utca 3.)

c) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@pontiszrt.hu).

Az ügyfelek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Amennyiben meghatalmazott útján járnak el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság a panaszbejelentő nyomtatványt a székhelyén, illetve a weboldalán (www.pontiszrt.hu) keresztül is elérhetővé teszi, továbbá a panaszos kérésére azt megküldi a panaszos részére.

Az ügyfél számára a panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező!

Az elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén az ügyfelek a panaszokat az 1. pontban felsorolt egyéb módokon nyújthatják be, tehetik meg.

2. A panaszbejelentés fogadása, kivizsgálása

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

a) neve;

b) szerződésszám, ügyfélszám;

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;

d) telefonszáma;

e) értesítés módja;

- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a Társaságnál nem állnak rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

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

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat az ügyfélnek.

A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – a képviselőjének átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a panasszal kapcsolatos írásbeli álláspontjával egyidejűleg – megküldi.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati munkatárs élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – a képviselőjének átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a panasszal kapcsolatos írásbeli álláspontjával egyidejűleg – megküldi.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság neve és címe.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Társaság illetékes munkatársa egy elektronikus válaszüzenetben értesíti az ügyfelet, hogy a panaszát nyilvántartásba vették.

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

A Társaság az írásban rögzített panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját postai úton, tértivevényes levélben küldi meg az ügyfél részére, abban az esetben is, ha a panasz elektronikus levél formájában érkezik a Társasághoz.

3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyföltől

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Társaság telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonos megkeresés esetén a már meglévő panaszbejelentő nyomtatványon jelölni kell, hogy az új információ beszerzése telefonon történt.

4. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A Társaság a panaszbejelentéseket az elektronikus iktatórendszerében rögzíti.

Az azonosítószámmal (iktatószámmal) ellátott panaszbejelentést, továbbá annak mellékleteit a Társaság elektronikusan vagy az irattárban papír alapon elkülönítve tárolja.

A panaszokról vezetett nyilvántartás legalább a következő adatokat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- 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 panasz megválaszolásának időpontját.

5. A panaszbejelentés kezelése

A Társaság a panaszbejelentések kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben, illetve a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V.8.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több szolgáltatást vagy ügyletet érint, a Társaság a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A panaszbejelentéseket a Társaság munkatársai minden körülményt figyelembe véve tekintik át.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, 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 a választ közérthetően fogalmazza meg.

A fentiekől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzheti.

A Társaság álláspontjáról az ügyfél a panasz közlését követő 30 napon belül kap választ a Társaságtól, kivéve, ha az ügyfél a panaszát személyesen vagy telefonon jelenti és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadás során a Társaság elsősorban az elektronikus iktatórendszerében szereplő elérhetőségeket (lakcím, levelezési cím) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében, amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésekor nem jelöli meg, hogy milyen elérhetőségére kéri a válasz megküldését.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja az ügyfél panaszát, és az ügyfél ilyen jellegű bejelentését új panaszként kezeli.

A panasz elutasítása esetén a Társaság a válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

A Társaság tájékoztatja továbbá a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a Társaság rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság szerint a panasz az a) és b) pontban foglaltakat is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakat teheti:

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172.
Ügyfélszolgálati telefon: (+36 80) 203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

b) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál, amelynek elérhetőségei az alábbiak:
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Telefon: (+36 80) 203-776
Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

c) bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság a fogyasztót külön is tájékoztatja arról, hogy kérelemre a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának alapjául szolgáló kérelem benyújtásához közzétett nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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 kétfélmillió forintot.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

Budapest, 2025. július 17.

Pontis Pénzügyi Zrt.