A PEAC PÉNZÜGYI LÍZING ZRT.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A PEAC Pénzügyi Lízing Zrt. (a 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 keletkezik. 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 szabályzat a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenység folyamatát, a panasz bejelentésének és kivizsgálásának módját, a panasz kivizsgálásához szükséges információk körét mutatja be, valamint tájékoztatást nyújt az Ügyfél által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről.

I. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. §
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet
- a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet
- a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlás
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény

II. A PANASZKEZELÉS MENETE

1. Fogalmak

Jelen szabályzat alkalmazása során *panasz* alatt értendő a PEAC - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a PEAC részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Ügyfél az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a PEAC magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli.

Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2. A panasz bejelentésének módjai

2.1. Szóbeli panasz

2.1.1. Személyesen

Szóbeli panasz személyesen a PEAC székhelyén - 1027 Budapest, Kapás utca 6-12. - munkanapokon nyitvatartási időben, 09:00 és 17:00 óra között tehető.

2.1.2. Telefonon

A 36/1/393-5500 telefonszámon panasz a hét első munkanapján 8.00 és 20.00 óra között, míg más munkanapokon nyitvatartási időben, 09:00 és 17:00 óra között tehető.

2.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz tehető
- személyesen vagy más által átadott irat útján a PEAC székhelyén,
- postai úton (levelezési cím: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12.),
- elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: panasz.hu@peacsolutions.eu)

Írásbeli panasz esetén javasoljuk a Magyar Nemzeti Bank honlapján is elérhető - https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf - nyomtatvány kitöltését.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Banktitkot a meghatalmazottnak a PEAC csak akkor ad ki, ha a meghatalmazás a vonatkozó jogszabályi feltételeknek megfelelően erre feljogosítja a PEAC-et, vagyis az Ügyfél a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkört pontosan megjelöli.

3. A panasz kivizsgálása

3.1. Alapelvek

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a PEAC külön díjat nem számít fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

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

3.2. A panaszkezelést ellátó szakmai terület

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a panasszal érintett osztály részére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt a PEAC székhelyén nem a panasszal érintett osztály ügyintézőjének adja át, a panasz a beérkezést követően haladéktalanul továbbításra kerül a panasszal érintett osztály részére.

A panasszal érintett osztály mindenkori vezetője felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért. Az Ügyfél panaszát az osztályvezető által kijelölt munkatárs (a továbbiakban: panaszt kezelő munkatárs) végzi. A panaszt kezelő munkatárs rendelkezik megfelelő felhatalmazással és azokkal az eszközökkel, amelyek elősegítik az Ügyféllel való minél hatékonyabb kapcsolattartást.

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, a panaszkezelési nyilvántartás pontos, naprakész, a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelő vezetése.

3.3. Szóbeli panasz kivizsgálása

A PEAC a szóbeli, vagyis a személyesen vagy telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben az Ügyfél telefonon kíván panaszt tenni, a PEAC a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belül biztosítja, hogy az ügyintéző élő hanggal a hívásra bejelentkezzen. A telefonon közölt szóbeli panaszról a PEAC hangfelvételt készít, amelyet 5 évig megőriz.

A PEAC az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá külön kérésre térítésmentesen, 15 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a PEAC az Ügyfél panaszáról, illetve egyet nem értés esetén az azzal kapcsolatos álláspontjáról is jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A PEAC a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát az Ügyfélnek vagy – amennyiben az Ügyfél helyett

képviselője jár el - képviselőjének átadja, illetve telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszválasszal egyidejűleg megküldi az Ügyfél részére.

A 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

A PEAC az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott panaszválaszt 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

3.4. Írásbeli panasz kivizsgálása

A PEAC az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

3.5. Panaszválasz megküldése

A PEAC a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ postai úton, tértivevényes levélben küldi meg az Ügyfél részére.

3.6. Adatkezelés

A PEAC 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 termék vagy szolgáltatás,
g) panasz leírása, oka,
h) panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a PEAC-nél nem áll rendelkezésre,
i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A PEAC az Ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 (általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

IV. PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

Amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a PEAC válaszával, a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- fogyasztónak minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén kérelmét megküldheti a Pénzügyi Békéltető Testület részére (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest Pf.: 172., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefonszám: +36/80/203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu; internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotesulet.hu),

- fogyasztónak minősülő Ügyfél a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.) részére kérelmét:
  - megküldheti postán az 1534 Budapest, BKKP Pf. 777 címre,
  - leadhatja személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.),
  - leadhatja bármely Kormányablakban,
  - benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül,
- bíróság, ahol az Ügyfél polgári peres eljárást indíthat.

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérelme kiterjed a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtására rendszeresített formanyomtatványok megküldésére, úgy a PEAC azt haladéktalanul, költségmentesen megküldi az Ügyfél részére.

A PEAC fogyasztónak pénzügyi szolgáltatást nem nyújt.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet a panasz elutasítása esetén a PEAC tájékoztatja, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Az alábbi linken további részletes tájékoztatás érhető el a panasztételi lehetőségekről: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz.

V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A PEAC a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a PEAC 5 évig őrzi meg és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

Jelen szabályzat a PEAC székhelyén, valamint a honlapján https://peacsolutions.eu is elérhető.