

A

**Momentum Credit Pénzügyi Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

módosításokkal egységes szerkezetben

hatályos: 2023. februári 9.

A **Momentum Credit Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített elnevezése: Momentum Credit Zrt., Fővárosi Törvényszék cégbíróságánál nyilvántartva Cg. 01-10-048916 cégjegyzékszám alatt, adószáma: 25713761-4-41, székhelye: 1138 Budapest, Váci út 140., tevékenységi köre a TEAOR'08 alapján: főtevékenység: 6492 Egyéb hitelnyújtás, egyéb tevékenységi körök: 6499 M.n.s. egyéb pénzügyi közvetítés, a továbbiakban: **Momentum Credit/Társaság**) a tevékenysége során felmerült panaszokat jelen szabályzatban (a továbbiakban: **Szabályzat**) foglaltaknak megfelelően kezeli, a Momentum Credit Üzletszabályzatában meghatározottak figyelembevételével.

A Momentum Credit panaszkezelési tevékenysége az alábbi jogszabályokkal és ajánlásokkal összhangban történik:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (**Hpt.**);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (**Info tv.**);
- 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 rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, **GDPR**);
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnbtv.);
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (**Korm. rendelet**);
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018. (XII.17.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról- (**MNB rendelet**);
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról (**MNB Ajánlás 1**);
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (**MNB Ajánlás 2**).

A Momentum Credit tevékenységét pénzügyi vállalkozásként, a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: **MNB**) H-EN-I-416/2016. számú engedélye alapján végzi, MNB azonosítója: 25713761.

I. Általános rendelkezések

1. *Alanyi hatály*

- 1.1 A Szabályzat rendelkezései kiterjednek a Momentum Credit valamennyi alkalmazottjára, valamint megbízottjára a Szabályzat I.2.1 pontjában meghatározott valamennyi panasznak (a továbbiakban: **Panasz**) minősülő megkereséssel kapcsolatban.
- 1.2 A Szabályzat alanyi hatálya ugyancsak kiterjed a Momentum Credit ügyfeleire is. Ügyfél fogalma alatt a Momentum Credit Üzletszabályzatában meghatározott fogalmat kell érteni,

azzal, hogy e mellett a jelen Szabályzat alkalmazásában ügyfélnek kell tekinteni valamennyi olyan személyt, akivel szemben a Momentum Credit engedményezés folytán követelést támaszt, illetve akivel szemben a Momentum Credit a szerződésbiztosítékokból eredő jogait érvényesíti (a továbbiakban együtt: **Ügyfél**).

- 1.3 A Momentum Credit panaszkezelési tevékenységét elsődlegesen saját maga végzi, ám figyelemmel arra, hogy az Üzletszabályzatban meghatározottaknak megfelelően a Momentum Credit a tevékenysége során a Hpt. szerinti kiemelt közvetítőt vagy függő ügynököt (a továbbiakban együtt: **Közvetítő**) is igénybe vehet, így a jogszabályok által lehetővé tett körben a **Panaszok bejelentésével** kapcsolatos egyes tevékenység(ek) végzésével a Közvetítőt bízhatja meg. Jelen Szabályzat alkalmazása során a Panaszok vonatkozásában a Közvetítő panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenységét is érteni kell, azaz a Közvetítő a tevékenysége során köteles betartani a jelen Szabályzatban foglalt rendelkezéseket, illetve a tevékenysége során a megbízó pénzügyi intézmény számára haladéktalanul továbbítani köteles a Panasznak minősülő megkereséseket.
- 1.4 A Szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- 1.5 A Momentum Credit a Pénzügyi Békéltető Testület felé nem tett általános alávetési nyilatkozatot.
2. *Tárgyi hatály*
 - 2.1 A Szabályzat hatálya az Ügyfél által előterjesztett Panaszra és a Momentum Credit Panaszsal kapcsolatos tevékenységére terjed ki. Panasznak minősül a Momentum Credit vagy a Közvetítő tevékenységét, magatartását, teljesítését vagy mulasztását érintő kifogás a Hpt. 288. § (1) bekezdésére és az MNB rendelet 2. § (1) bekezdésére, valamint a Momentum Credit és a Közvetítő által végzett tevékenységre figyelemmel.
 - 2.2 Nem minősül az I.2.1 pont szerinti Panasznak az Ügyfél általi
 - a) általános tájékoztatás, illetve vélemény kérése, vagy
 - b) részletfizetés engedélyezésének vagy
 - c) adat-, illetve információkérés,amennyiben az ilyen megkeresésben a Momentum Credit vagy a Közvetítő tevékenységével, magatartásával, teljesítésével vagy mulasztásával kapcsolatos, Ügyfél általi kifogás nem azonosítható.
3. *Időbeli hatály*
 - 3.1 A Szabályzat rendelkezései a Szabályzat címlapján, illetve záró rendelkezései körében meghatározott időponttól alkalmazandóak, a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések figyelembevételével.
 - 3.2 A Szabályzat módosításával, illetve kiegészítésével kapcsolatos rendelkezéseket a Szabályzat „VI. A Panaszkezeléssel kapcsolatos egyéb rendelkezések” elnevezésű fejezete tartalmazza.

II. A Panasz bejelentésének módja

Az MNB Ajánlásainak megfelelően a Momentum Credit a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan a mindenkori jogszabályi előírásoknak

megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújt annak érdekében, hogy a Panasz minden eleme tisztázásra kerüljön. A Momentum Credit gondoskodik a Panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásról, és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a Panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

A Momentum Credit folyamatosan biztosítja, saját maga vagy a Közvetítő igénybevételével, hogy az Ügyfél a Panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, telefaxon) közölhesse a lentebb részletezett elérhetőségeken.

1. *Szóbeli panasz*

1.1 A szóbeli Panasz benyújtható

a) személyesen a Panaszok benyújtására biztosított ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben, amely a Momentum Credit székhelyén található, a 1138 Budapest, Váci út 140. cím alatt, annak nyitvatartási idejében, azaz munkanapokon hétfőtől csütörtökig 09.00 - 17.00 óráig, pénteken 09.00 – 14.00 óráig.

b) telefonon a [06 1 610 5444](tel:0616105444)-es telefonszámon, ahol is a hívásfogadási idő megegyezik a fenti nyitvatartási idővel, azzal, hogy valamennyi hét hétfői napján a hívásfogadási idő 8:00-20:00 óráig terjedő időtartam. Amennyiben a Momentum Credit ügyfélfogadási rendje ünnepnap miatt változik, annak tényét a Momentum Credit a honlapján (www.momentumcredit.hu) figyelemfelhívó módon közzéteszi.

1.2 A Momentum Credit a szóbeli Panasz ügyfelek általi benyújtására nyitva álló helyiségeiben biztosítja, hogy az Ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusán vagy telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 (öt) munkanapon belül a Momentum Credit személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az Ügyfél számára.

1.3 Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, és a hangfelvételt a Momentum Credit köteles öt évig megőrizni. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

1.4 Szóbeli panasz esetén a Momentum Credit felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

1.5 Személyes ügyfélkapcsolat alkalmával – az Ügyfél ez irányú kérése esetén - az Ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket kell biztosítani a Szabályzat áttanulmányozására.

2. *Írásbeli panasz*

2.1 Az írásbeli Panasz benyújtható

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a szóbeli Panasz benyújtására nyitva álló helyiségekben ügyfélfogadási időben (II.1.1 pont),

b) postai úton a szóbeli Panasz benyújtására nyitva álló címekre feladva (II.1.1 pont), vagy

c) elektronikus levélben az info@momentumcredit.hu címre, amely az írásbeli Panaszt folyamatosan fogadja, vagy

d) telefaxon az alábbi faxszámon: +36-1/610-5414.

Informatikai üzemzavar esetén a Panasz írásbeli benyújtásának lehetőségét a Momentum Credit a fenti a), b) és d)pontokban feltüntetett elérhetőségen biztosítja. Informatikai üzemzavarnak minősül az elektronikus levél címzettjének elérhetetlensége, ha a levelezési cím átmeneti vagy végleges elérhetetlenségére vonatkozó tartalmú üzenet a feladóhoz visszaérkezik.

- 2.2 Az Ügyfél írásbeli Panaszát benyújthatja a Magyar Nemzeti Bank által készített és a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon, mely formanyomtatvány az MNB által mindenkor közzétett, mnb.hu tartomány alatt található webcímen érhető el. (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>) Az Ügyfél az MNB által készített formanyomtatványtól eltérő formában is benyújthatja a Panaszt.
- 2.3 A fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul meg kell küldeni.

3. *Meghatalmazott eljárása*

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Momentum Credit részére átadott meghatalmazást a Momentum Credit panaszkezelésért felelős munkatársa megvizsgálja, és amennyiben az nem tartalmazza az Ügyfél, illetve a meghatalmazott azonosításához, az ügylet beazonosításához szükséges adatokat, továbbá a meghatalmazott képviseleti jogának terjedelmét, valamint teljes bizonyító erejű magánokirat esetén a két tanú nevét, aláírását és címét, tájékoztatja az Ügyfelet rövid úton arról, hogy a meghatalmazás mely okból nem elfogadható és a Szabályzat III.3.1. pontjában foglaltak szerint jár el.

A Momentum Credit fentiekre tekintettel meghatalmazásmintát készít és honlapján elérhetővé teszi.

III. A Panasz kivizsgálása

A Panasz kivizsgálása, annak bármely módon történő benyújtása esetén térítésmentes, a Panasz kivizsgálásáért külön díj nem számolható fel.

A Társaság a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki és fogyasztóbarát módon mérlegeli.

1. *Szóbeli Panasz esetén*

- 1.1 A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Momentum Credit a telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Momentum Credit jegyzőkönyvet vesz fel.

- 1.2. A telefonon közölt Panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
 - 1.3. Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy Panaszáról hangfelvétel készül, amelyet a Momentum Credit 5 évig köteles megőrizni.
 - 1.4. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A telefonon előterjesztett panasz esetén a beszélgetés végeztével a Momentum Credit ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátásra vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésnek módjáról.
 - 1.5. Ha az Ügyfél a szóbeli Panasz kezelésével nem ért egyet, a Momentum Credit a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
 - 1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a Panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
 - 1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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) 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,
 - e) a Panasszal érintett szerződés száma, az ügyfélszám, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli Panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - i) a Panasszal érintett szolgáltató (a Momentum Credit vagy a Közvetítő) neve és címe.
 - 1.8. Szóbeli Panasz esetén, ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, közölni kell az Ügyféllel a Panasz azonosítására szolgáló adatokat.
2. *Írásbeli Panasz esetén*
- 2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.
3. *A Panasz kivizsgálásával kapcsolatos további rendelkezések*
- 3.1. Amennyiben a Panaszt tartalmazó ügyféllevelet nem az Ügyfél írta alá, vagy terjeszti elő, a Momentum Credit jogosult vizsgálni, hogy az adatvédelemre, valamint a képviseleti jogra vonatkozó szabályok szerint a Panasz előterjesztőjének van-e joga a Panasz előterjesztésére, valamint Panasszal kapcsolatos válaszadásra. Ennek tisztázása körében a Momentum Credit felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, a megfelelő adatok, illetve okiratok beszerzése érdekében. Amennyiben ezek nem szerezhetőek be, akkor közvetlenül az

Ügyfél részére ad tájékoztatást, illetve az Ügyféllel közli a Panasszal kapcsolatos álláspontját.

- 3.2 Amennyiben a Panasz kivizsgálásához az Ügyféltől további adatokat kell bekérni, úgy a Momentum Credit a válaszadási határidő megtartása céljából köteles a lehető legrövidebb időn belül felvenni az Ügyféllel a kapcsolatot, a megfelelő adatok, illetve okiratok beszerzése érdekében. Amennyiben a pótlólagos adatbekérés az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatti elhúzódása miatt a Panaszra a válaszadási határidőn belül teljes körű és érdemi válasz nem adható, úgy a Momentum Credit a válaszadási határidőn belül a rendelkezésére álló adatok és információk alapján válaszolja meg a Panaszt, egyben utalva a folyamatban lévő további adatbekérésre is. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Momentum Credit tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.
- 3.3 Amennyiben az Ügyfél az írásbeli Panaszát nem a Szabályzatban meghatározott címek valamelyikére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli Panaszt nem a Momentum Credit Panaszok ügyintézésére nyitva álló helyiségében terjeszti elő, hanem a Momentum Credit képviselőjében eljáró személy részére, úgy a Momentum Credit képviselőjében eljáró a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére, ahol azt nyilvántartásba veszik, és erről, valamint a válaszadás jogszabályi határidejéről a Momentum Credit tájékoztatja az Ügyfelet.
- 3.4 A Momentum Credit a szóbeli Panasz benyújtására nyitva álló helyiségeiben személyesen leadott írásbeli Panasz esetén az Ügyfelet tájékoztatja a Panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- 3.5 A Panaszra adott, indokolással ellátott választ a fenti III. 3.3 – 3.4 pontokban meghatározott esetekben is a közlést követő 30 napon belül kell az Ügyfél részére megküldeni. A válaszadási határidő Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatosan előterjesztett Panasz esetén öt munkanap.
- 3.6 Amennyiben az Ügyfél szóbeli Panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Ügyfelet tájékoztatni kell a Panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- 3.7 Amennyiben a Panaszt az Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Momentum Credit által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikusan kell megküldeni a Panasz előterjesztésére igénybe vett-tel megegyező csatornán.
- 3.8 A III.3.7. pontban foglalt rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben
 - a) a III.3.10. pontban foglaltak teljesülését, vagy
 - b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.
- 3.9 A Panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indoklás - a Panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály vagy jogszabályhely pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, továbbá valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

- 3.10 A választ oly módon kell megküldeni az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldték meg, továbbá amely kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- 3.11 A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a III.3.10. pontban foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával történik meg, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címetjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.
- 3.12 A személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát át kell adni az Ügyfélnek, egyéb esetekben a jegyzőkönyvet az előző pontban meghatározott módon - a Panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg - kell megküldeni az Ügyfél részére.
- 3.13. A panasz elutasítása esetén nyújtandó jogorvoslati tájékoztatás során a Momentum Credit arról is tájékoztatást nyújt az ügyfél részére, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- 1 A Panasz elutasítása esetén, vagy ha a Panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, illetve amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a Momentum Credit válaszával, úgy az Ügyfél az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat, amely lehetőségekről az Ügyfelet tájékoztatni kell.

1.1 Magyar Nemzeti Bank – MNB

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél a Panaszát a Szabályzatban meghatározott módon bejelentette, azonban a Panaszára a Panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidőn belül nem kapott választ, vagy a Panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a Momentum Credit válaszából a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

Az MNB elérhetőségei:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: 06-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

1.2 A Pénzügyi Békéltető Testület

A fogyasztónak minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levél cím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
Levél cím elszámolással, szerződés módosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1539 Budapest Pf.: 670.
Telefon: +36-80-203-776; +36-1-489-9700
E-mail cím: pbt@mnbb.hu; ugyfelszolgalat@mnbb.hu

1.3 Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

1.4 A fogyasztónak minősülő Ügyfelet a Panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell arról, hogy a Panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

2 A panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Momentum Credit köteles tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelhetik a Momentum Credit jelen Szabályzatban meghatározott elérhetőségein.

3 A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás kedvezményezésére rendszeresített formanyomtatványok elérhetőek az MNB honlapján, valamint az említett szervezetek ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) amelynek nyitvatartási ideje:

Hétfő: 8-17

Kedd, csütörtök: 8-17

Szerda: 10-17

Péntek: 8-14

4 A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a Panasz elutasítása, vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat, erről az Ügyfelet tájékoztatni kell.

5 A fenti IV.1.1, IV.1.2, IV.1.4, , IV.2, pontokban foglalt tájékoztatásokat figyelemfelhívásra alkalmas módon kell megtenni. Figyelemfelhívásra alkalmas módnak kell tekinteni azt az esetet, amennyiben az előző mondatban megjelölt információk a tájékoztatásban félkövr betűszedatben szerepelnek.

V. A Panaszok nyilvántartása

1. A Panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A panaszokról vezetett nyilvántartásba a panaszkezelésért felelős jogtanácsos/jogi előadó rögzíti az adatokat, az illetékes ügyintézővel egyeztetve.
2. A nyilvántartás tartalmazza:
 - 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - e) a Panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
3. A Panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, és az MNB kérésére be kell mutatni.
4. A Momentum Credit a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy alakítja ki, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

A Momentum Credit a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és

- a) éves gyakorisággal a panaszokat azok témája szerint csoportosítja,
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
 - c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
 - d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
 - e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.
5. A Momentum Credit és a Közvetítő köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni és 15 napon belül írásban bejelenteni az MNB felé, ideértve a változások bejelentését is.

VI. A Panaszkezeléssel kapcsolatos egyéb rendelkezések

1. *Adatkezelés*
 - 1.1 A panaszkezelés során különösen a következő adatok kérhetőek az Ügyféltől:
 - a) neve,
 - b) szerződésszám, ügyfélszám
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) értesítés módja,
 - e) panasszal érintett ügylet,
 - f) Panasz leírása, oka,
 - g) Ügyfél igénye,
 - h) a Panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Momentum Creditnél nem áll rendelkezésre,
 - i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - j) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

- 1.2. A Panaszt benyújtó Ügyfél adatait a Momentum Credit az Infotv. és GDPR rendelkezéseinek megfelelően kezeli.
2. *Ügyviteli szabályok, a Szabályzat felülvizsgálata*
- 2.1 A Panaszok kezelésének belső ügyviteli szabályait a Momentum Credit további belső szabályzatai tartalmazzák, amelynek rendelkezéseit a Szabályzattal összhangban, az itt meghatározottak teljes körű figyelembevételével kell minden esetben alkalmazni.
- 2.2 A Momentum Credit a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint a honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.
- 2.3 A Szabályzat rendelkezéseit valamennyi panaszkezelésre vonatkozó jogszabályváltozás hatályba lépését megelőzően, valamint az MNB által a panaszkezeléssel kapcsolatban közzétett iránymutatásának, ajánlásának nyilvánosságra kerülését követően felül kell vizsgálni, és amennyiben ezek a Szabályzat módosítását indokolják, úgy ezen módosításokat a Szabályzaton át kell vezetni. A Momentum Credit e mellett éves rendszerességgel is felülvizsgálja a Szabályzatot és az ez alapján követett panaszkezelési gyakorlatot, a fentiek hiányában is, biztosítva ezzel a panaszkezelés és a panaszkezelési folyamat folyamatos ellenőrzését, felügyeletét. A felülvizsgálat, adott esetben szakértők és a panaszkezelésben részt vevő alkalmazottak bevonásával, a Momentum Credit ügyvezetése által célszerűnek ítélt formában történik. Amennyiben a felülvizsgálat eredményeként a Szabályzat módosítása indokolt, illetve szükséges, úgy a szakmai területek elvégzik az ezzel kapcsolatos előkészítő munkákat, amely alapján a Szabályzat módosítása, illetve kiegészítése megvalósíthatóvá válhat.

VII. Záró rendelkezés

A jelen Szabályzat hatályba lépésének napja: 2023. február 9.



.....
Dr. Perjési Márton
Ügyvezető