

## Tájékoztató a panaszkezelési eljárásról

Az InHold Zrt. panaszkezelési szabályozásának célja, hogy rendezett eljárásban biztosítsa ügyfelei számára az InHold Zrt. szolgáltatásai igénybe vétele, ill. az InHold Zrt. által érvényesített követelés kapcsán felmerülő kifogások, viták békés és hatékony elintézését. Az InHold Zrt. egyúttal arról is gondoskodik, hogy az esetleges szolgáltatási hiányosságok, hibák ne csak a panaszt tevő ügyfél ügyében kerüljenek orvoslásra, hanem általános jelleggel, ha az okok visszatérőek vagy több ügyfélnél jelentkeznek. Az InHold Zrt. panasznak tekint minden kifogást, bejelentést, amely az InHold Zrt. szervezeti egysége vagy munkatársa, továbbá a képviselőjében eljáró személy egyedi vagy általános eljárása, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása ellen irányul.

Panaszként kezeli továbbá a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatban megtett, ezek bármelyikét vitató bejelentést, kifogást.

A panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj vagy költség felszámolása nélkül történik.

### Panaszbejelentés

A panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) is benyújtható.

Az ügyfél a panaszbejelentés során meghatalmazott útján is eljárhat. Az InHold Zrt. jogosult az ügyféltől a banktitok kiadhatóságára vonatkozó felhatalmazását kérni, ennek hiányában választ közvetlenül az ügyfél részére megadni.

### Szóbeli panaszbejelentés

#### - Személyes panaszbejelentés

Panaszügyintézés helye: az InHold Zrt. székhelye, 1062 Budapest, Bajza u. 17-19.

Nyitvatartási idő:

Hétfő:	8.00 – 16.30
Kedd:	8.00 – 16.30
Szerda:	8.00 – 20.00
Csütörtök:	8.00 – 16.30
Péntek:	8.00 – 13.15

#### - Telefonos panaszbejelentés

Telefonszám: 06/1-413-0654

Hívásfogadási idő

Hétfő:	8.00 – 16.30
Kedd:	8.00 – 16.30
Szerda:	8.00 – 20.00
Csütörtök:	8.00 – 16.30
Péntek:	8.00 – 13.15

### Írásbeli panaszbejelentés

Az írásbeli panaszbejelentés segítése érdekében az InHold Zrt. lehetővé teszi az MNB által a honlapján közzétett panaszbejelentő formanyomtatvány alkalmazását, azt saját honlapján és ügyfélfogadási helyiségében is közzéteszi, ill. kérésre költségmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja.

Személyesen, vagy más által átadott irat útján

Panaszügyintézés helye: InHold Zrt. székhelye, 1062 Budapest, Bajza u. 17-19.

#### Nyitvatartási idő:

Hétfő:	8.00 – 16.30
Kedd:	8.00 – 16.30
Szerda:	8.00 – 20:00
Csütörtök:	8.00 – 16.30
Péntek:	8.00 – 13.15

Postai úton megküldött irat útján: 1062 Budapest, Bajza u. 17-19.

Telefaxon megküldött irat útján: Fax: 06-1-413-0655

Elektronikus levél útján: E-mail cím: [behajtas@inhold.hu](mailto:behajtas@inhold.hu)

### **Panaszkivizsgálás**

#### **Szóbeli panasz**

Az InHold Zrt. a szóban érkezett panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az InHold Zrt. közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Telefonon történt panaszbejelentés esetében az InHold Zrt. az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 éven keresztül megőrzi. Figyelem: a hangfelvétel készítése kötelező, amennyiben az ügyfél ahhoz nem kíván hozzájárulni, úgy fel kell kérjünk, hogy panaszát más módon (személyesen vagy írásban) tegye meg. A hangfelvétel visszahallgatását az InHold Zrt. az ügyfél kérésére biztosítja, továbbá kérésére a hangfelvételtől 15 napon belül, térítésmentesen, hitelesített jegyzőkönyvet bocsát a rendelkezésére.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet az InHold Zrt. válaszával vagy a panasz nyomán megtett intézkedésével, akkor a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról az InHold Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel, annak egy másolati példányát szóbeli panaszbejelentés esetén átadja az ügyfél részére, telefonon történt panaszbejelentés esetén pedig a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával együtt, a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfél számára. Ez utóbbi esetben a panasz kezelésére az írásban benyújtott panasz kezelésének szabályai az irányadóak.

#### **Írásbeli panasz**

Az InHold Zrt. a panaszt kivizsgálja, majd a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott írásbeli álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül közli az ügyféllel.

Az InHold Zrt. a teljes körű kivizsgálás érdekében további felvilágosítást kérhet az ügyféltől, ill. dokumentumok megküldését is kérheti.

A panaszra adott válaszban az InHold Zrt. részletesen kitér a panasz kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre és annak indokaira, elutasítás esetén annak indokaira, valamint a körülményektől függően az alapul szolgáló jogszabályi rendelkezés, szerződési feltétel ismertetésére, valamint tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban mely szerveknél kezdeményezhet eljárást, továbbá közli azok elérhetőségét.

Az InHold Zrt. tájékoztatja az ügyfelet az MNB, a fogyasztóvédelmi felügyelőségek, a békéltető testületek, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségeiről, eljárásuk kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elérhetőségéről, ill. e nyomtatványokat – kérelemre – költségmentesen megküldi.

Az InHold Zrt. a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## **Jogorvoslat a panaszra adott válasszal szemben**

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

### **- Ügyfélkapcsolati Információs Központ**

Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf.:777.

Telefon: 06-80-203-776

Elektronikus levélcím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Ügyfélszolgálat címe: MNB Budai Központ 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Az ügyfél az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárását kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén, így különösen, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,

- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint az InHold Zrt. megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta

- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez.

### **- Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)**

Cím: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Levélcím: H-1525 Budapest, Pf.: 172.

Telefon: +36/1-489-9700, + 36-80-203-776

Elektronikus levélcím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Az ügyfél a PBT eljárását kezdeményezheti

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,

- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Az MNB, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok az MNB honlapján elérhetők, azokat – kérelemre – az Inhold Zrt. költségmentesen megküldi. Erre vonatkozó igényét az ügyfél bármely elérhetőségen jelezheti.

Az MNB Ügyfélkapcsolati Információs Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztói-kerelem-2.pdf>

Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testület felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett, a békéltető testület döntéseit előzetesen nem fogadta el kötelezőnek. Az alávetés a pénzügyi szolgáltató írásban vagy meghallgatáson szóban megtett és jegyzőkönyvezett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, azaz magára nézve kötelezőnek fogadja el a Testület döntését. Az alávetési nyilatkozatok lehetnek általános vagy eseti (egy adott ügyre vonatkozó) alávetési nyilatkozatok. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a PBT akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye az egymillió forintot nem haladja meg.

Egyéb, nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

**- területileg illetékes járási hivatalok**

A hivatalok felsorolása elérhető a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon. A kérelem az ügyfélkapun keresztül is benyújtható. Az eljárás a panaszos lakóhelye, az InHold Zrt székhelye, valamint a jogsértés helye szerinti járási hivatalnál is kezdeményezhető.

Az ügyfél a járási hivatal ellenőrzési eljárását kezdeményezheti különösen, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,
- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint az InHold Zrt. megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta
- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez
- azon panaszügyekben, amelyek nem tartoznak a békéltető testület hatáskörébe

Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

**- békéltető testületek**

A békéltető testületek felsorolása elérhető a <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> honlapon. A békéltető testületek megyei illetékességgel járnak el, az eljárás a panaszos lakóhelye, az InHold Zrt székhelye, valamint a szerződés teljesítésének helye szerinti testületnél is kezdeményezhető.

Az ügyfél a békéltető testület eljárását kezdeményezheti:

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

A járási hivatalok eljárásával kapcsolatos tájékoztatás a [https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi\\_hatosag](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag) honlapon érhető el, a békéltető testületek eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány pedig a <https://bekeltetes.hu/tartalom/22/menu/9> honlapon, amelyeket – kérelemre – az InHold Zrt. költségmentesen megküld az ügyfél részére. Erre vonatkozó igényét az ügyfél az InHold Zrt. bármely elérhetőségén jelezheti. Társaságunk a békéltető testületek felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett, a békéltető testület döntéseit előzetesen nem fogadta el kötelezőnek.

Az ügyfél a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi igény esetén, keresettel bírósághoz fordulhat.

További kérdéseivel forduljon bizalommal ügyintézőnkhez, ill. kérjük, tanulmányozza át Panaszkezelési szabályzatunkat és honalapunkon található egyéb információkat, dokumentumokat. Figyelmébe ajánljuk ezen felül az MNB honlapját és a Fogyasztóvédelmi Portál honlapot.

**- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Az ügyfelek érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Magyar Energetikai és Közmű-Szabályozási Hivatal jár el, mely ellenőrzi a földgáz-, a villamosenergia,

és a távhőellátás, továbbá a víziközmű-szolgáltatás területére irányadó szabályok közüzemi szolgáltatók általi betartását, valamint eljár azok megsértése esetén.

### **Adatkezeléssel kapcsolatos panaszügyekben**

Az érintett a jogainak sérelme esetén kérheti, hogy az Adatkezelő a jogellenes adatkezelést szüntesse meg, az adatkezelést, az érintett kérelmének elutasítását vizsgálja meg. Az Adatkezelő az érintett ilyen irányú panaszát minden esetben kivizsgálja, és annak eredményéről az érintettet tájékoztatja.

Az érintett bejelentésével fordulhat közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu); honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)).

### **További információk, dokumentumok:**

- [Panaszkezelési Szabályzat](#)
- [Panaszbejelentő nyomtatvány](#)
- [Meghatalmazás minta](#)
- az MNB által kialakított, az InHold Zrt-hez benyújtható panaszbejelentő nyomtatvány MNB honlapján való elérhetősége: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>
- az MNB Ügyfélkapcsolati Információs Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány MNB honlapon belüli elérhetősége: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>
- a PBT eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány MNB honlapon belüli elérhetősége: <https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-2.pdf>
- A területileg illetékes járási hivatalok felsorolása és elérhetőségi adatai: <http://jarasinfo.gov.hu/>
- A békéltető testületek felsorolása és elérhetőségi adatai: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>
- A járási hivatalok eljárásával kapcsolatos tájékoztatás elérhetősége: [https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi\\_hatosag](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag)
- A békéltető testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége: [https://bekeltetes.hu/index.php?id=panasz\\_bejelentese](https://bekeltetes.hu/index.php?id=panasz_bejelentese)