



InHold Pénzügyi Zártkörűen  
működő részvénytársaság

*Panaszkezelési szabályzat*

**Az INHOLD PÉNZÜGYI  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2021. december 21-től

Jóváhagyta: az Igazgatóság 2/2021.12.20. sz. határozata

Korábbi verzió elnevezése és hatálya: Az InHold Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság Panaszkezelési Szabályzata, 2021.08.18.-2021.12.20.

**A jelen dokumentum az InHold Zrt. vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő panaszkezelési eljárását tartalmazza.**

A Panaszkezelési Szabályzatot az InHold Zrt. a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

## **1. Háttérjogszabály**

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.), 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, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet, a villamosenergiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény, a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról, a 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről, a 2/2019. (II.13.) MNB ajánlás a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről, és a 9/2020. (VII.14.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról.

## **2. Fogalom meghatározás**

### **2.1. Ügyfél:**

Minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az InHold Zrt. valamely szolgáltatását, szolgáltatásával összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja. Ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki/amely az InHold Zrt-től pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe, vagy szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba az InHold Zrt-vel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

### **2.2. Panasz**

Az ügyfél az InHold Zrt. szervezeti egysége vagy munkatársa, továbbá a képviseletében eljáró személy egyedi vagy általános eljárása, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása ellen irányuló, illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, szóban vagy írásban megtett bejelentés, kifogás.

**Nem minősül panasz** az ügyfél nyilatkozata, ha kifogást nem tartalmaz. Nem minősül panasz különösen

- általános tájékoztatást, állásfoglalást, véleményt kérő,
- méltányosságra irányuló,
- szerződésmódosítás, részletfizetési megállapodás kezdeményezésére vonatkozó,
- szerződés felmondását követően fennálló tartozás kapcsán, annak rendezése érdekében megtett kérelem, igénybejelentés, adat- vagy információkérés- ill. közlés.

A panaszt annak tartalma szerint kell megítélni. Amennyiben az ügyfél más címzésű, célú, vagy más közlést tartalmazó nyilatkozata kifogást is tartalmaz, e kifogás vonatkozásában panaszkezelési eljárást kell lefolytatni.

## **3. A panaszügyintézés elősegítő információk**

AZ InHold Zrt. az ügyintézés elősegítése érdekében a honlapján elérhetővé teszi a következőket

- jelen szabályzat

- a panaszkezelési eljárásra vonatkozó tájékoztató
- az MNB által kialakított, az InHold Zrt-hez benyújtható panaszbejelentő nyomtatvány, valamint annak az MNB honlapján való elérhetőségére mutató link
- meghatalmazás minta
- az MNB Ügyfélkapcsolati Információs Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány MNB honlapon belüli elérhetősége
- a PBT eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány MNB honlapon belüli elérhetőségére mutató link
- a járási hivatalok elérhetőségi adataira mutató link
- a békéltető testületek felsorolása és elérhetőségi adataira mutató link

Az InHold Zrt. székhelyén lévő ügyfélszolgálati helyiségében papír alapon is elérhetővé teszi

- az MNB által kialakított, az InHold Zrt-hez benyújtható panaszbejelentő nyomtatványt
- a jelen szabályzatot
- a meghatalmazás nyomtatványát, valamint a meghatalmazás elengedhetetlen tartalmi és formai követelményeiről szóló tájékoztatót,
- a panaszkezelési eljárásra vonatkozó tájékoztató dokumentumát.

#### **4. Panaszbejelentés**

AZ InHold Zrt. biztosítja, hogy az ügyfél a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

Az ügyfél a panaszbejelentés során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazásra a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX törvény (Pp.) szabályai az irányadók azzal, hogy az InHold Zrt. a banktitok megőrzésére vonatkozó kötelezettsége megtartása érdekében jogosult az ügyféltől a banktitok kiadhatóságára vonatkozó felhatalmazását kérni, ennek hiányában választ közvetlenül az ügyfél részére megadni.

##### **4.1. Szóbeli panaszbejelentés**

###### **4.1.1. 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

###### **4.1.2. Telefonos panaszbejelentés**

Telefonszám: 06-1-413-6050

Hívásfogadási idő (munkanapokon):

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

## 4.2. Írásbeli panaszbejelentés

A panasz benyújtásának módja formailag kötetlen.

- Az írásbeli panaszbejelentés segítése érdekében az InHold Zrt. lehetővé teszi az MNB által a honlapján közzétett panaszbejelentő formanyomtatvány alkalmazását, azt saját honlapján is közzéteszi, ill. kérésre költségmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja.
- A panasznyomtatvány internetes elérhetősége:  
<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>  
<https://www.inhold.hu/panaszkezeles>

### 4.2.1. 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

### 4.2.2. Postai úton megküldött irat útján

1062 Budapest, Bajza utca 17-19.

### 4.2.3. Telefaxon megküldött irat útján

Fax: 06-1-413-0655

### 4.2.4. Elektronikus levél útján

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

## 5. Panaszvizsgálás

A panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj vagy költség felszámolása nélkül, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 5.1. Szóbeli panasz

Az InHold Zrt. a szóban érkezett panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Szóbeli panasz esetén, 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. A hangfelvétel készítésére az ügyfél figyelmét fel kell hívni.

Az InHold Zrt. az adott helyzetben általában elvárható módon gondoskodik arról, hogy az ügyfélszolgálati ügyintézője előhangos bejelentkezése a hívásindítás felépülésétől számított 5 percen belül megtörténjen.

A hangfelvétel visszahallgatását az InHold Zrt. az ügyfél kérésére biztosítja, továbbá kérésére hangfelvételt tartalmazó adathordozót, vagy a hangfelvételtől 15 napon belül, térítésmentesen, hitelesített jegyzőkönyvet bocsát a rendelkezésére.

A hangfelvétel visszahallgatására az ügyfél kérelmére, az InHold Zrt.-vel előre egyeztetett időpontban, a társaság székhelyén van lehetőség, amelynek feltétele a telefonbeszélgetés időpontjának, valamint a hívószámnak az InHold Zrt.-vel történő előzetes közlése.

Az InHold Zrt. a panasz beérkezésének visszaigazoláskor tájékoztatást ad a panaszkezelési eljárásról és a jelen Szabályzat elérhetőségéről, közli az ügyféllel a panasz azonosító számát, ill. az ügyfél kérelmére bármikor tájékoztatást ad arról, hogy a panaszügyintézés milyen szakaszban van.

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 irányadók.

A jegyzőkönyvben rögzíteni kell az alábbiakat:

- az ügyfél neve
- az ügyfél lakcíme, székhelye, esetlegesen levelezési/értesítési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- 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, ügyletazonosító
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a – személyesen megjelent – ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

## **5.2. Írásbeli panasz**

Az InHold Zrt. a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott írásbeli álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül közli az ügyféllel. Az InHold Zrt. a válaszát a küldemény címének, címzettjének, elküldésének ténye és időpontjának igazolása érdekében tértivevényes formában küldi meg az ügyfélnek.

A panaszra adott válaszban

- az InHold Zrt. részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre és annak indokaira, ill. elutasítás esetén annak indokaira, valamint a körülményektől függően az alapul szolgáló jogszabályi rendelkezés, szerződési feltétel ismertetésére
- az InHold Zrt. az intézkedés vagy elutasítás indoklásában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz – vagy annak valamely része – és a panaszkezelés
  - o a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
  - o a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.
- az InHold Zrt. 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 Testület, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok

elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségéről, annak – kérelemre – költségmentes megküldéséről, valamint az erre vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló postai és elektronikus levélcíméről, telefonszámáról.

### **5.3. Az ügyféltől bekérhető adatok köre**

Az ügyfél

- neve,
- szerződésszám, ügyletazonosító, pénztári azonosító
- lakcíme, székhelye, levelezési/értesítési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek nem állnak az InHold Zrt. rendelkezésére,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, a banktitok megismerésére vonatkozó felhatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt az ügyfél által megtagadott adat- vagy dokumentáció átadás esetén is ki kell vizsgálni és meg kell válaszolni a rendelkezésre álló adatok, dokumentumok alapján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazás útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a személyes adatait 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 szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletében (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **5.4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

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

#### **A) 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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Kérelem nyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnbb.hu/letoltes/fogyaszttoi-kerelem-az-mnbbhez-20180904.pdf>

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 krt. 6.

Levél cím: H-1525 Budapest, Pf.: 172.

Telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776 Elektronikus levél cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes/>

Kérelem nyomtatvány elérhetősége:

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

Az ügyfél a PBT eljárását kezdeményezheti

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

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

Az eljárások kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványokat a fenti elérhetőségeken túlmenően - kérelemre – az InHold Zrt. költségmentesen megküldi az ügyfél részére. Erre vonatkozó igényét az ügyfél az InHold Zrt. bármely elérhetőségén jelezheti. Az InHold Zrt. tájékoztatja továbbá az ügyfelet arról is, hogy a PBT felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett, a PBT döntéseit előzetesen nem fogadta el kötelezőnek, továbbá tájékoztatást nyújt a fogyasztónak minősülő ügyfél részére arról, hogy a PBT mely esetekben hozhat - alávetési nyilatkozat hiányában is - kötelezést tartalmazó határozatot.

## **B) 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.

A hivatal eljárása iránti kérelemben meg kell jelölni

- az ügyfél és képviselőjének a nevét, lakcímét vagy székhelyét,
- az ügyfélnek a hatóság döntésére való kifejezett kérelmét,
- meg lehet adni továbbá az elektronikus levél címet, a telefax számát vagy a telefonos elérhetőséget
- a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,
- a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,
- a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszelevelét, a szóbeli panaszról felvett

jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint

- a kérelmező aláírását.

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 békéltető testület eljárása iránti kérelemnek tartalmaznia kell

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét
- ha az eljárásra a lakóhelye szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testületet választja, a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlélvél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor
- a testület döntésére irányuló indítványt
- a fogyasztó aláírását.

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/index.php?id=panasz\\_bejelentese](https://bekeltetes.hu/index.php?id=panasz_bejelentese), amelyeket – kérelemre – az InHold Zrt. költségmentesen megküld az ügyfél részére. Erre vonatkozó igényét az ügyfél az InHold Zrt. bármely elérhetőségén jelezheti.

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

### **Adatkezeléssel kapcsolatos bejelentés**

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 bejelentését minden esetben kivizsgálja, és annak eredményéről az érintettet tájékoztatja.

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

### **6. Panaszügyi nyilvántartás**



Az InHold Zrt. a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, azokról nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza

- panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- panasz benyújtásának időpontját;
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- intézkedés teljesítésének határidejét, végrehajtásért felelős személy megjelölését;
- panaszra adott válaszlevél postára adásának időpontját;
- panasz okainak azonosításához szükséges adatokat.

A nyilvántartás alapján a panaszok témájuk szerint csoportosíthatók, egyúttal a panaszok oka ismétlődő vagy rendszerszintű volta kimutatható, ill. összesíthető.

## **7. Jelentés és ellenőrzés**

Az InHold Zrt. a panaszügyi nyilvántartás statisztikai és egyedi adatai alapján feltárja a panasz okát képező tényeket és eseményeket, azok más eljárásra vagy szolgáltatásra gyakorolt hatását, az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és a jogi kockázatokat. A feltárt adatok alapján intézkedik a problémával érintett szabályozás, gyakorlat, eljárási rend módosítása iránt akként, hogy azok a fogyasztóvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalanul megfeleljenek. Az InHold Zrt. panaszkezelésért felelő munkatársa a panaszkezelés előbbiek szerinti tapasztalatait évenként a Társaság Igazgatósága részére készített jelentésben összegzi, amelyben rámutat az ismétlődő panaszokra, és azon okokra, amelyek az InHold Zrt. által követett gyakorlatban keletkeznek és újabb esetleges panaszokat generálhatnak. A jelentés alapján az InHold Zrt. Igazgatósága határoz a szükséges intézkedésekről.

## **8. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzat 2021. december 21. napján lép hatályba.

Jelen szabályzatot az InHold Zrt. Igazgatósága a 2/2021.12.20. sz. határozatával hagyta jóvá, egyúttal a szabályzat korábbi verzióját hatályon kívül helyezte.

Budapest, 2021. december 20.

Az Igazgatóság elnöke