

# Panaszkezelési szabályzat

Az ügyfelek panaszainak bejelentéséről, kezeléséről, nyilvántartásáról.

Hatályos: 2025. 08. 01.

Credithungary Hitelközvetítő Kft.

**Alapadatok**

|                                             |                                                             |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Cégnév:</b>                              | Credithungary Hitelközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság |
| <b>Cégjegyzékszám:</b>                      | Cg.01-09-892554                                             |
| <b>Székhely:</b>                            | 1126 Budapest, Istenhegyi út.6.                             |
| <b>Ügyfélszolgálati iroda:</b>              | 1126 Budapest, Istenhegyi út 6.                             |
| <b>Felügyeleti hatóság:</b>                 | Magyar Nemzeti Bank                                         |
| <b>Tevékenységi engedélyének száma:</b>     | EN-I-899/2010, H-EN-I-216/2017.                             |
| <b>Tevékenységi engedélyének kelte:</b>     | 2010.09.30.; 2017.03.16.                                    |
| <b>Felelősségbiztosítási kötvény száma:</b> | 64383637                                                    |
| <b>Képviseli:</b>                           | Sojnoczki József ügyvezető                                  |

**I. Preambulum**

Jelen szabályzat a Credithungary Hitelközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság panaszkezelési szabályzata, amely a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §-a alapján, az MNB elnökének a 46/2018. (XII. 17.) számú rendelete, a 95/2025. (V.8.) Korm. rendelet, valamint az MNB 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásban foglaltak alapján, az Ügyfelek panaszainak szabályos és hatékony kezelése érdekében készült. A szabályzat célja, hogy ügyfeleink észrevételeiket és panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére. A panaszbejelentést a Társaság kiemelt feladatként kezeli.

## **II. Értelmező rendelkezések**

E Panaszkezelési szabályzat alkalmazásában az alábbi fogalmak az itt rögzített tartalommal értelmezendők:

### **1. Panasz:**

- a. Panasznak minősül az ügyfélnek a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaság szerződés fennállása alatti teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.
- b. Nem minősül panasznak, amennyiben az egyébként panasz benyújtására jogosult személy a Társaságtól annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos általános tartalmú tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

### **2. Panaszos:**

Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasz benyújtására jogosult (továbbiakban: Panaszos)

- a. az Ügyfél,
- b. az Ügyfél képviseletében eljáró személy, amennyiben képviseleti jogát a Társaság. előtt az Üzletszabályzat rendelkezéseinek megfelelő módon igazolta, illetve igazolja,
- c. az Ügyfél érvényes – közokiratba vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt, egyebekben az Üzletszabályzat előírásának megfelelő tartalommal és alakiséggel rendelkező – meghatalmazása alapján eljáró meghatalmazott,
- d. az az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság. által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá
- e. az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl.: hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

### **3. Panaszkezelés:**

- a. Az ügyféllojalitást megerősítő problémamegoldás folyamata, melynek célja az ügyfél elégedettségének biztosítása.

### **III. Általános elvek**

A Társaság a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is az alábbi elvek mindenkor figyelembevételével jár el:

1. együttműködés, valamint a rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartás elve;
2. a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített elve;
3. a transzparencia, illetve ezzel összefüggésben a közérthetőség, valamint a kiszámíthatóság elve;
4. jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújtásának elve.

### **IV. A panasz bejelentésének módjai**

#### **1. Szóbeli panasz:**

a. személyesen:

1126 Budapest Istenehegyi út 6. fsz.1.

hétfő–péntek: 8:00-16.00

b. telefonon:

A +36-30-9397747 és a +36-1-9509529 telefonszámokon

kedd: 8:00-20:00

hétfő, szerda-péntek: 8:00-16:00

#### **2. Írásbeli panasz:**

- a. személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b. postai úton: 1126 Budapest, Istenehegyi út 6 fsz.1.
- c. elektronikus levélben: [credithungary@gmail.com](mailto:credithungary@gmail.com)

Az Panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a Panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panasz írásbeli benyújtásához a Panaszos használhatja a jelen szabályzat mellékletét képező formanyomtatványt, azonban a Társaság köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni és megvizsgálni.

## V. A panasz javasolt tartalmi elemei

### A benyújtott panasz javasolt tartalmi elemei:

- a. Panaszos neve, szerződésszáma/ügyfélszáma,
- b. Panaszos lakcíme/székhelye/levelezési címe,
- c. Panaszos telefonszáma,
- d. értesítés módja (levél, e-mail cím),
- e. panaszügyintézés helye,
- f. panasztétel időpontja (személyesen tett panasz esetén),
- g. panaszolt szolgáltatástípus,

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Társaság kéri Ügyfeleit a **panasz pontos leírására**. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve **indokaik** elkülönített rögzítése, továbbá a határozott **igény** megjelölését és a panaszban foglaltakat **alátámasztó dokumentumok másolatát** is mellékelni kell a beadványhoz.

Amennyiben a panasznak voltak **előzményei**, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri az Ügynök megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az **Ügyfél aláírása**. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Ügynök vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért, ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

Az Társaság rögzíti, hogy a benyújtandó panasz jelen pontban meghatározott tartalmi elemei kizárólag javaslatok, melyek a Társaság panaszkezelési eljárását megkönnyítik, a Társasághoz benyújtott panasznak nincsen kötelező tartalmi eleme, a beérkezett panasz, annak adattartalmától függetlenül elbírálásra kerül.

## **VI. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz kivizsgálásra a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó ügyvezetője, Sojnoczki József jogosult és köteles.

### **1. Szóbeli panasz:**

- a. A Társaság, a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén az Ügynök biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.
- b. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- c. A telefonon közölt panaszokat a Társaság rögzíti, és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi.
- d. A Társaság az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- e. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Ügynök a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel
- f. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát – személyesen közölt szóbeli panasz esetén – az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Ügynök az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- g. A Társaság az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panaszra adott indokolással ellátott válaszát a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Amennyiben a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni, a jegyzőkönyvben a következők rögzítése szükséges:

1. a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) neve;
2. a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
3. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

4. a Credithungary Kft., mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
5. a Panaszos panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítése, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
6. a panasszal érintett szerződés száma;
7. a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, valamint ezen iratok másolati példánya;
8. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
9. személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

## **2. Írásbeli panasz:**

- a. Írásbeli panasz esetén az Ügynök a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Ügynök a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. Igény esetén az Ügynök a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.
- b. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Ügynöknek kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Ügynök az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.
- c. Az Ügynök a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.
- d. A Társaság a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

## **VII. Adatkérés a panaszkezelés során**

1. Az Társaság, a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól (meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazó és a meghatalmazott alábbi adatait egyaránt):

- a. neve;
- b. szerződésszám;
- c. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d. telefonszáma;
- e. értesítés módja;
- f. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g. panasz leírása, oka;
- h. panaszos igénye;
- i. a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j. meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- k. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A Panaszos (meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazó és a meghatalmazott) adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

## **VIII. A panaszkezeléshez kapcsolódó tájékoztatás**

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén (azaz, ha a Társaság nem ad választ a határidőn belül) a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: 06/80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu))
- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: 06/80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu))



- illetékes bíróság (illetékes területek és elérhetőségek a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) címen)

2. 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 Panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

3. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a VIII.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a VIII.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## **IX. A panasz nyilvántartása**

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. 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. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e. a panasz megválaszolásának időpontját, ideértve a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát is.

A telefonon tett panaszt a Társaság egyedi azonosítószámon tartja nyilván.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.

## **X. A panaszok belső monitoringja, nyomon követése**

1. A Társaság a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében folyamatosan elvégzi a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, így különösen köteles vizsgálni:

- a. az egyéni panaszok okait (az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása és kiküszöbölése érdekében);
- b. a kiváltó okok egyéb folyamatokat vagy termékeket érintő jellegét (beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát).

2. A panaszok belső monitoringja útján a Társaság arra törekszik, hogy az ügyfélérdekek maradéktalan érvényesülése érdekében azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és a panaszok kiváltó okainak kiküszöbölése érdekében meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

## **XI. Záró rendelkezések**

1. A Társaság gondoskodik arról, hogy jelen Panaszkezelési Szabályzatot a honlapján közzéteszi.

2. A Társaság panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása. A panaszkezelési felelős: Sojnoczki József ügyvezető

Budapest, 2025.

Sojnoczki József  
ügyvezető

1. számú melléklet

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK  
RENDEZÉSÉRE**

| <b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>                       |
|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Credithungary Hitelközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság</b> |

**Felek adatai**

| <b>Ügyfél</b>                          |  |
|----------------------------------------|--|
| <b>Név:</b>                            |  |
| <b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>       |  |
| <b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b> |  |
| <b>Telefonszám:</b>                    |  |
| <b>Értesítés módja (levél, email):</b> |  |
| <b>Csatolt dokumentumok</b>            |  |

**Panaszügyintézés helye (pl. központ, székhely, közvetítő):\***

|  |
|--|
|  |
|--|

\*személyesen tett panasz esetén

**1. Ügyfél panasza és igénye**

**Panasztétel időpontja (személyesen tett panasz esetén):**

|  |
|--|
|  |
|--|

**[A megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]**

**Panaszolt szolgáltatástípus:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Panasz oka:**

- ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást
- ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- ☐ A szolgáltatást megszüntették
- ☐ Kára keletkezett
- ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak
- ☐ Hiányosan tájékoztatták
- ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet
- ☐ A kártérítést visszautasították
- ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- ☐ Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

|  |
|--|
|  |
|--|

**II. A panasz részletes leírása:**

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]**

Kelt:.....

Aláírás: .....

2. számú melléklet:

**MEGHATALMAZÁS**  
**Credithungary Kft. előtti eljáráshoz**

Amely létrejött egyrészről:

Név:

Anyja neve:

Lakcím:

Születési hely:

Születési idő:

Személyigazolvány szám:

mint **meghatalmazó** / továbbiakban meghatalmazó / és másrészről:

Név:

Anyja neve:

Lakcím:

Születési hely:

Születési idő:

Személyigazolvány szám:

mint **meghatalmazott** / továbbiakban meghatalmazott /.

1. Jelen okiratban a meghatalmazó meghatalmazza a meghatalmazottat, hogy nevében és érdekében a Credithungary Kft. előtti eljárásban, vagy panaszkezelése ügyében teljes jogkörben eljárjon. Meghatalmazás minden olyan ügyintézésre kiterjed melyre a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) lehetőséget ad. Jelen meghatalmazás a meghatalmazó nevében történő kötelezettségvállalásra, illetőleg a kölcsönszerződés aláírására nem jogosít.
2. A meghatalmazó rögzíti, hogy a meghatalmazott által megismerhető banktitok pontosan meghatározott köre az alábbi:

.....  
Meghatalmazás érvényessége a mai naptól visszavonásig tart.

3. Jelen okiratban külön ki nem emelt pontokra a Ptk. rendelkezései az irányadóak.
4. A meghatalmazást a felek, mint akaratuknak mindenben megegyezőt saját kezű aláírásukkal látják el.

Kelt: ..... év ..... hó ..... nap

.....  
meghatalmazó

.....  
meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:

Lakcím:

Személyi igazolvány szám:

Név:

Lakcím:

Személyi igazolvány szám:

.....  
Aláírás

.....  
Aláírás