

Magyar-Mikrohitelező Zrt.

Panaszkezelési Szabályzat

Tartalomjegyzék

I. BEVEZETŐ ÉS ÁLTALÁNOS LEÍRÁSOK	2
II. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK MÓDJA	3
III. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI.....	3
IV. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI	5
V. ÜGYFÉLBEJELENTÉS	5
VI. A PANASZÜGY INTÉZÉSE	7
VII. A PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK	7
VIII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	8

I. BEVEZETŐ ÉS ÁLTALÁNOS LEÍRÁSOK

Tisztelt Ügyfelünk! Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, és Ön minden esetben elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Azonban működésünk során előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Magyar-Mikrohitelező Központ Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Magyar-Mikrohitelező Zrt.) között véleményeltérés jelentkezik, illetve olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink panasszal élhetnek. A Magyar-Mikrohitelező Zrt. célja, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mellyel segítséget szeretnénk nyújtani Önnek az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókkal kapcsolatban.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Magyar-Mikrohitelező Zrt.-vel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Magyar-Mikrohitelező Zrt. számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Magyar-Mikrohitelező Zrt. tevékenységébe. További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül egyenlő mércével kezeli.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. a panasz kezeléséért külön díjat nem számít fel.

- **Panasz:** Panasz minden olyan, egy vagy több ügyfélről származó, egyéni jog- vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Magyar-Mikrohitelező Zrt. magatartására, tevékenységére szolgáltatására, termékére vagy mulasztására vonatkozik.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Magyar-Mikrohitelező Zrt.-től általános tájékoztatót, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

- **Panaszos:** A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Magyar-Mikrohitelező Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. cég képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Magyar-Mikrohitelező Zrt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A panaszos általában ügyfele a Magyar-Mikrohitelező Zrt.-nek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Magyar-Mikrohitelező Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetéssel) kapcsolatban kifogásolja.

- **Bejelentés:** szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Magyar-Mikrohitelező Zrt. működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes, vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.

- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Magyar-Mikrohitelező Zrt. működésének javítását célozza.

- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.

- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Magyar-Mikrohitelező Zrt. a székhelyén látja el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Magyar-Mikrohitelező Zrt. valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

II. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK MÓDJA

A panasz benyújtására a Magyar-Mikrohitelező Zrt. az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi.

A panasz benyújtására a Magyar-Mikrohitelező Zrt. az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít:

- A panasz benyújtása személyesen írásban vagy szóban a Magyar-Mikrohitelező Zrt. 1143 Budapest, Gizella út 42-44. szám alatti székhelyén, ügyfélfogadási időben minden munkanapon 9 és 15 óra között,
- Telefonon a Magyar-Mikrohitelező Zrt. központi telefonszámán, a **06-1-220-6901**-es telefonszámon, ügyfélfogadási időben minden munkanapon 9 és 15 óra között,
- Postai úton: 1143 Budapest, Gizella út 42-44 postai címre,
- Elektronikus úton, a következő e-mail címen: ugyfelszolgalat@mmhzrt.hu vagy az info@mmhzrt.hu mailre történhet.

A panasz benyújtására meghatalmazott útján is van lehetőség. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. interneten keresztül) történő benyújtását is folyamatosan lehetővé teszi.

Telefonon történt panaszkezelés esetén a Magyar-Mikrohitelező Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

III. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI

1. MAGYAR NEMZETI BANK (MNB)

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777

Tel: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

www.mnbb.hu

Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására.

az MNB csak jogszabálysértés (pl. panaszunkra a pénzügyi szolgáltatótól 30 napon belül nem kaptunk választ, vagy a szolgáltató valamely jogszabályon alapuló tájékoztatási

kötelezettségének nem tett eleget, esetleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott) esetén járhat el.

2. MAGYAR NEMZETI BANK PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (PBT)

Ügyfélszolgálat: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat, cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Központi levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu).

Feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött pénzügyi tárgyú szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Magyar-Mikrohitelező Zrt. számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Magyar-Mikrohitelező Zrt úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezésként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Magyar-Mikrohitelező Zrt nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat).

3. OFE ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.

Tel: 06-1-201-4102

E-mail: ofe@ofe.hu

www.ofe.hu

4. AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

Budapest Főváros XIV. kerület Zuglói Önkormányzata

1145 Budapest, Pétervárad u. 2.

Jegyzői titkárság telefonszáma: 06-1-872-9171

E-mail: hivatal@zuglo.hu

www.zuglo.hu

5. AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

6. NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

1088 Budapest, József Krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Tel.: 36-1-459-4800

Fax: 36-1-210-4677

www.nfh.hu

7. Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz fordulhat bármely jogsértés esetén

8. GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: 06-1-472-8900, 06-1-472-8851

Fax: 06-1-472-8905

E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

www.gvh.hu

IV. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

Az írásban benyújtott panaszt a Magyar-Mikrohitelező Zrt. minden esetben nyilvántartásba veszi. A Magyar-Mikrohitelező Zrt. különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Magyar-Mikrohitelező Zrt. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

V. ÜGYFÉLBEJELENTÉS

A panaszkezelési szabályzat a Magyar-Mikrohitelező Zrt. egységeiben kifüggesztésre kerül valamint a Magyar-Mikrohitelező Zrt. internetes honlapján (www.mmhzrt.hu) is közzéteszi.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. a panaszügyintézés keretében alkalmazott panaszügyi nyomtatvány, a „Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz” elnevezésű űrlap tartalmi és formai elemeit a hatályos jogszabályok és a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) előírásai szerint határozza meg, az MNB panasz-ügyintézési mintaszabályzata mellékletét képező nyomtatvány mintát használja.

A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:

- a panaszos azonosító adatai,
- a panaszfelvevő, a szervezeti egység, (fiók, kirendeltség stb.) neve és jól láthatóan a Magyar-Mikrohitelező Zrt. megnevezése,
- a panasz észlelésének időpontja,
- a panasz oka,
- a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
- a panaszos konkrét igényének megjelölése,
- a kapcsolódó dokumentumok,
- a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
- a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
- a panasszal kapcsolatos döntés,
- az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, stb. megküldésének ténye, időpontja.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében – a panaszos kérelmére - a Magyar-Mikrohitelező Zrt. a „Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz” elnevezésű űrlapot (a továbbiakban: panaszügyi nyomtatvány) (1./a. sz. és 1/b. sz. Függelék) az egységeiben ingyenesen a panaszosok rendelkezésére bocsátja.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve az interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott, a panaszt tartalmazó irat egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát és nem fogadja el a panaszt felvevő ügyintéző válaszát, akkor a Magyar-Mikrohitelező Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet (2. számú függelék) vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a jogszabályban írt határidőben megküldi. A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Magyar-Mikrohitelező Zrt. kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A szóbeli panasz esetén a Magyar-Mikrohitelező Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Magyar-Mikrohitelező Zrt. 1 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatása lehetőség van a megőrzési határidőn belül.

VI. A PANASZÜGY INTÉZÉSE

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, akkor, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, illetve és lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A szóban felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz írásban történő rögzítéséről, és megfelelő vezetőhöz való továbbításáról.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Magyar-Mikrohitelező Zrt. olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.

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

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársaknak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel kell rendelkezniük.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Magyar-Mikrohitelező Zrt. úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a pénzügyi szervezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Magyar Nemzeti Bankhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő) az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

VII. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat- ide értve a panaszra adott választ is- a Magyar-Mikrohitelező Zrt. három évig őrzi meg és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. A panaszügyek nyilvántartása az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) 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 panasz megválaszolásának időpontját (a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát).

A Magyar-Mikrohitelező Zrt a panaszokról legalább évente egyszer elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket valamint panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti.

A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a Magyar-Mikrohitelező Zrt. Igazgatóságát és Felügyelő Bizottságát.

A Magyar Nemzeti Bank a Magyar-Mikrohitelező Zrt.-t érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet, azaz a Magyar-Mikrohitelező Zrt. részére. A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a Magyar-Mikrohitelező Zrt. panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

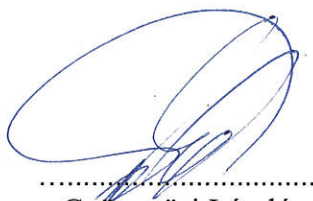
A panasz ügyintézési tevékenység felülvizsgálatára a belső ellenőrzés keretében időszakonként sor kerül a belső ellenőrzési vizsgálat keretében, illetve amennyiben azt a Felügyelő Bizottság indokoltnak tartja, a vizsgálat elvégzésre utasíthatja a belső ellenőrzést.

VIII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzatot a Magyar-Mikrohitelező Igazgatósága 2015. november 27. napján tartott ülésén megtárgyalta és a 4/2015.11.27. számú határozatával elfogadta. Jelen szabályzat 2015. december 1. napján lép hatályba, rendelkezéseit e naptól kezdődően kell alkalmazni.

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Magyar-Mikrohitelező Zrt székhelyén és egységeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Budapest, 2015. november 9.



Gyöngyösi László
Ügyvezető, az Igazgatóság elnöke

1/a. sz. függelék

NYOMTATVÁNY ÜGYFÉLPANASZOKHOZ (JEGYZŐKÖNYV)

A PANASZNYOMTATVÁNYT AZ
ÜGYFÉL RENDELKEZÉSÉRE
BOCSÁTÓ SZERVEZET PECSÉJTJE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS AZ ÜGYFELEK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

A FELEK ADATAI

PANASZOS	MAGYAR-MIKROHITELEZŐ ZRT.
NÉV:	KIREND:
Cím:	Cím:
TELEFON:	TELEFON:
FAX:	FAX:
E-MAIL:	E-MAIL:
KÉPVISELŐ*:	EGYÉB:

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTIJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLIJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN). A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ÓRIZZE MEG!

A MAGYAR-MIKROHITELEZŐ ZRT. A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

1/b. sz. függelék

I. A PANASZ

I. AZ ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓ/NAP):
HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ MELY VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

- ☐ Magyar-Mikrohitelező Zrt..
☐ Magyar-Mikrohitelező Zrt. ÁLTAL IGÉNYBE VETT ÜGYNÖK

ÜGYNÖK NEVE, CÍME:

A PANASZ MELY ÜGYNÖKI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:
☐ HITELEZÉS

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- | | |
|--|---|
| VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST | DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA |
| SEMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK | EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ |
| NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK | HIBA AZ ÉRTESÍTŐ LEVÉLEN |
| A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA: | EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ |
| A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK | ☐ SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE |
| KÁRBECSLÉS | KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA |
| KÁR KELETKEZETT | NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS |
| A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI | SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS |
| TÉVES TÁJÉKOZTATÁS | SZERZŐDÉS FELMONDÁSA |
| HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS | |

☐ EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. A SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, AZ ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

1. III. A PANASZOS IGÉNYE

- | | |
|---|--|
| ☐ SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | ☐ A KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| ☐ A SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE | ☐ KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE, ÖSSZEGE: |
| ☐ MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA | |
| ☐ A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | ☐ ÁRCSÖKKENTÉS, ÖSSZEGE: |
| ☐ A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE | |
| ☐ TÁJÉKOZTATÁS | ☐ FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS |

☐ EGYÉB IGÉNY:

☐ EGYÉB RÉSZLETEK:

**IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK
(SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)**

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

HA A MAGYAR-MIKROHITELEZŐ ZRT. 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK ÉS A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

1/c. sz. függelék

**A MAGYAR-MIKROHITELEZŐ ZRT. VÁLASZA
(AMENNYIBEN A VÁLASZADÁS NEM KÜLÖN LEVÉLBEN TÖRTÉNIK)**

ÜGYIRAT SZÁMA:

☐ ☐ TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:

☐ ☐ RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

☐ ☐ A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

☐ ☐ A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

☐ ☐ TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

KELT:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A MAGYAR-MIKROHITELEZŐ ZRT.-NEK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

A PANASZ BENYÚJTÓJA:

A BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

☐ ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST

☐ NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

☐ TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT:

ALÁÍRÁS:

2. sz. függelék

JEGYZŐKÖNYV

Készült 20..... évi hó-n a Magyar-Mikrohitelező Zrt.
..... egységében/központjában.

Tárgy: által benyújtott panasz.

Panaszt benyújtó adatai:

Név (születési név):

Lakcím:

Képviselő neve:

Panasz leírása:

A Magyar-Mikrohitelező Zrt. válasza:

Kelt, 20..... évi hónapján.

.....
.....

Panaszos aláírása

Magyar-Mikrohitelező Zrt.

Alulírott panaszos a jelen irat aláírásával elismerőleg nyugtázom azon tényt, hogy ezen jegyzőkönyv egy másolati példányát a Magyar-Mikrohitelező Zrt. arra illetékes munkavállalójától a mai napon személyesen átvettem:

Kelt, 20..... évi hónapján.

.....

Panaszos aláírása