

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a Cargobull Finance Kft.

mint pénzügyi többes ügynök ügyfelei részére

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés	3
2. Szabályozási háttér.....	3
3. Fogalmak.....	3
4. A Panasztétel általános szabályai, a Panaszok kivizsgálására vonatkozó szabályok.....	4
5. A Szabályzat személyi hatálya, a Panasztétel lehetséges módjai.....	5
6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a Panasz elutasítása esetén.....	6
7. Adatkezelés	6
8. A Panasz nyilvántartása	7
9. A Szabályzat hatályba lépése	7
1. melléklet: PANASZBEJELENTÉSI FORMANYOMTATVÁNY	8
2. melléklet: MINTA-MEGHATALMAZÁS.....	11

1. Bevezetés

A jelen szabályzat („**Szabályzat**”) célja, hogy tájékoztatást adjon a **Cargobull Finance Pénzügyi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (rövidített nevén: Cargobull Finance Kft., a továbbiakban: „**Társaság**”) pénzügyi többes ügynöki tevékenységével összefüggésben esetlegesen felmerülő panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól.

2. Szabályozási háttér

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény;
- 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;
- Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet;
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

3. Fogalmak

3.1. „Panasz”:

Az Ügyfélnek a Társaság

- szerződéskötést megelőző, vagy
- a szerződés megkötésével,
- a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint
- a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve
- azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül Panasznak minden olyan, az ügyfél által a Társasághoz benyújtott kérelem, amely nem tartozik a fenti fogalom alá, és

- általános tájékoztatás, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére irányul, vagy
- az ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény.

3.2. „Ügyfél”:

Az a fogyasztónak nem minősülő jogi személy, és egyéb gazdálkodó szervezet, egyéni vállalkozó, aki a Társaság által közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződést kíván kötni és/vagy köt valamely pénzügyi intézménnyel.

A Panasztétel vonatkozásában Ügyfélnek minősül a fent jelölt személyek meghatalmazott és törvényes képviselője is.

4. A Panasztétel általános szabályai, a Panaszok kivizsgálására vonatkozó szabályok

- 4.1. Panaszt tenni szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) lehet. A Panasz kivizsgálásra a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének panaszkezelő munkatársai jogosultak és kötelesek. Amennyiben az Ügyfél az írásbeli Panaszát nem a Társaság közzétett elérhetőségeire küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli Panaszt nem a Panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság munkatársa az ily módon kézhez kapott Panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszkezelő munkatársak részére. A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a Panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli Panasz esetén közli a Panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 4.2. A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
- 4.3. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfél Panaszát, gondoskodik a Panaszban felvett minden egyes probléma/kifogás kivizsgálásáról.
- 4.4. A Társaság a szóbeli Panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon történő Panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Társaság a telefonon közölt szóbeli Panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a Panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek a Panaszra adott válasszal együtt megküldi, egyebekben az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli Panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Társaság a lenti 4.7 pontban foglalt határidőn belül küldi meg az Ügyfélnek.
- 4.5. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Panaszáról hangfelvétel készül. A Társaság a telefonon közölt Panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi. A Társaság az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre bocsátja - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 4.6. Ha az Ügyfél a Panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt Panasz esetén megadja a Panasz azonosítására szolgáló adatokat. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszra adott válasszal együtt megküldi a lenti 4.7 pontban foglalt határidőn belül az Ügyfélnek, egyebekben az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 4.7. A Társaság az írásbeli Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli Panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő Panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz

megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a Panasz közlését követő 35. munkanap.

- 4.8. A Társaság a Panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi jogvita kialakulását.
- 4.9. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat kell, hogy tartalmazza: a) az Ügyfél neve, b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, c) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, d) a Panasszal érintett szolgáltató neve és címe, e) 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, f) a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje i) személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.
- 4.10. A Társaság a Panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A Társaság a Panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a Panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. A Társaság a Panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton (a Panasz előterjesztésére igénybevetett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a Panasz az Ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik. A Társaság a választ minden esetben oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

5. A Szabályzat személyi hatálya, a Panasztétel lehetséges módjai

5.1. A jelen Szabályzat személyi hatálya a Társaságra, valamint a Panaszt tevő Ügyfélre terjed ki.

5.2. A Panasztétel lehetséges módjai

5.2.1. Szóbeli Panasztétel

a) Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Személyes ügyfélszolgálat):

A Személyes ügyfélszolgálat helye: Bicske, Szélescsapás 0321/21 hrsz.;;
A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje munkanapokon: 08:00 - 17:00;

b) Telefonon

Telefonszám: +36-22-814-100
Az ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje munkanapokon: 08:00 - 17:00, kivéve a szerdai napra eső összes munkanapot, amely napon az ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje 8:00 – 20:00.

c) A Társaság az írásbeli panaszokat elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

5.2.2. Írásbeli Panasztétel

- a) Személyesen vagy más által átadott irat útján (a személyes Panaszügyintézés helyén): Bicske, Szélescsapás 0321/21 hrsz.;
- b) Postai úton - Levelezési cím: Bicske, Szélescsapás 0321/21 hrsz.;
- c) Elektronikus levélben (e-mail): az andrea.szatmari@cargobull.com címen
- d) Faxon: +36-22-814-111

5.3. A jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képező formanyomtatvány a Társaság Panaszbejelentésre előkészített nyomtatványa. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli Panaszt is befogadja.

5.4. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás minta (2. számú melléklet) az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben elérhető. A meghatalmazás minta használata ugyan nem kötelező, de az abban szereplő adatokra és aláírásokra mindenképpen szükség van az eljáráshoz. A Panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával, illetve a meghatalmazással igazol. Panaszbejelentő alkalmazása esetén a Panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél képviselőjeként eljáró, a Panaszt benyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a Panasz elutasítása esetén

6.1. A Társaság a Panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a Panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

6.2. Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított Panaszával azonos tartalommal ismételt Panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a Panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

6.3. A fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet a Társaság a Panasz elutasítása esetén tájékoztatja, hogy Panaszával (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében) a Polgári Perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

6.4. A Panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

7. Adatkezelés

A Társaság a Panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől: a) neve, b) szerződésszám, ügyfélszám, c) lakcíme, székhelye, levelezési címe, d) telefonszáma, e) értesítés módja, f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, g) Panasz leírása, oka, h) a Panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésére, i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és j) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat (ide értve

pl. az Ügyfél igényét). A Társaság a Panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó hatályos EU-s és hazai jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Társaság Panaszkezelésre vonatkozó adatvédelmi tájékoztatója elérhető a következő webcímen: <http://www.cargobull.com/hu>.

8. A Panasz nyilvántartása

A Társaság a Panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza: a) a Panasz egyedi azonosítószámát; b) a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését; c) a Panasz benyújtásának időpontját; d) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát; e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését; f) a Panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát. A Társaság a Panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi, és azt az MNB-nek kérésre bemutatja.

9. A Szabályzat hatályba lépése

A jelen Szabályzat 2022. május 13. napjától hatályos.

Mellékletek:

1. Panaszbejelentési Formanyomtatvány
2. Minta-meghatalmazás

Budapest, 2022. május 13.

1. melléklet: PANASZBEJELENTÉSI FORMANYOMTATVÁNY

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):¹

--

I. Ügyfél panasza és igénye

¹ személyesen tett panasz esetén

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus:

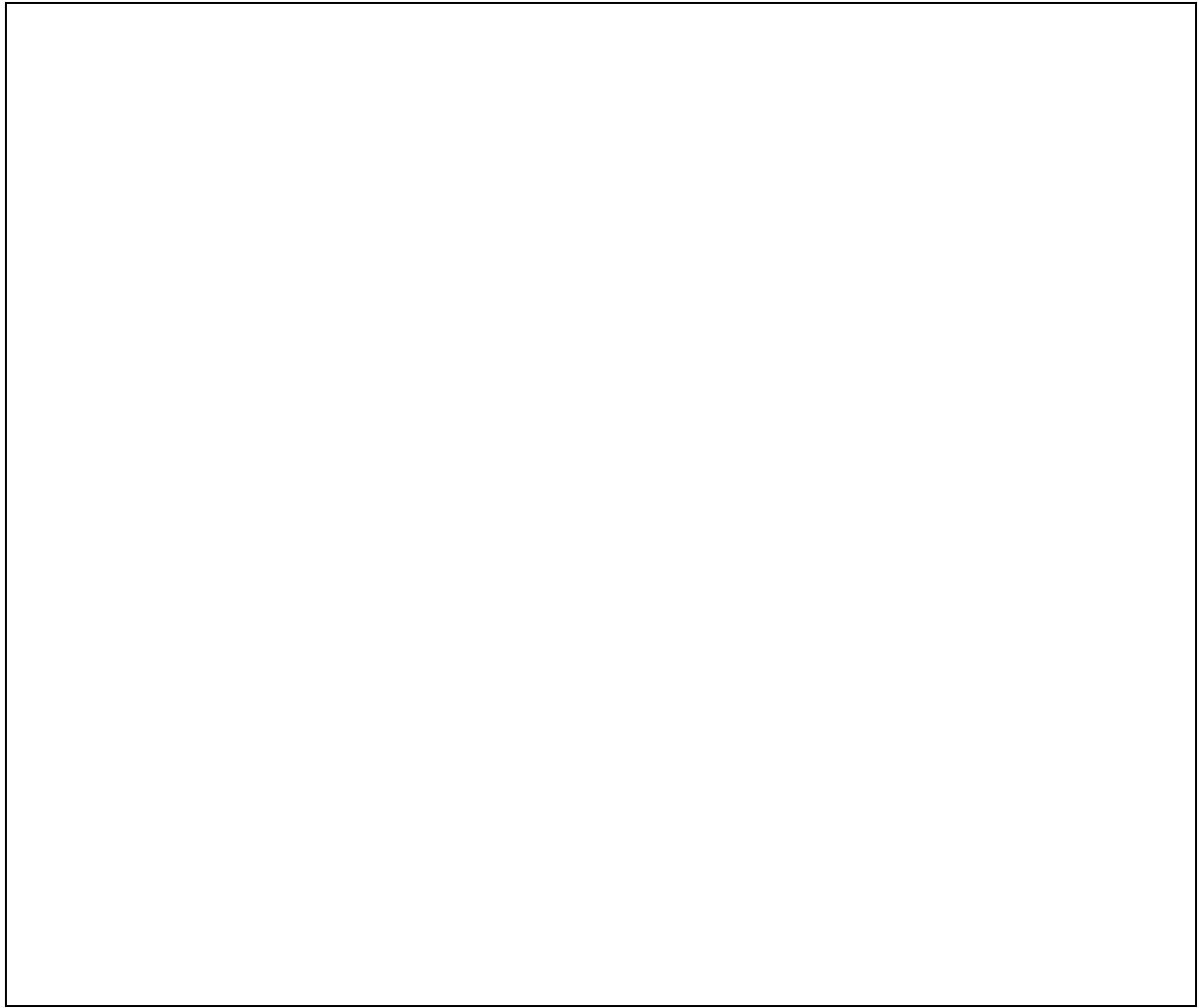
<input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást	<input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták
<input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
<input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet
<input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották	<input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
<input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették	<input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet
<input type="checkbox"/> Kára keletkezett	<input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították
<input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel	<input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
<input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak	<input type="checkbox"/> Szerződés felmondása
	<input type="checkbox"/> Egyéb panasz 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. melléklet: MINTA-MEGHATALMAZÁS

Alulírott [Megnevezés] (székhely: [...]; cégjegyzékszám / EV-szám: [...]; adószám: [...]; a továbbiakban: „Meghatalmazó”)

meghatalmazom

Jogi személy vagy egyéni vállalkozó meghatalmazott esetén:

[Megnevezés] (székhely: [...]; cégjegyzékszám/ EV-szám: [...]; adószám: [...]; a továbbiakban: „Meghatalmazott”)

Természetesen személy meghatalmazott esetén:

[Név] (anya neve: [...]; lakcím: [...], születési hely, idő: [...]; személyi igazolványszám: [...]; a továbbiakban: „Meghatalmazott”)

hogy a Cargobull Finance Kft. (székhely: 2060 Bicske, Szélescsapás 0321/21. hrsz. ép.; cégjegyzékszám: 07-09-013363; adószám: 14023808-2-07) előtt a Meghatalmazó nevében és helyett a Meghatalmazó és a Cargobull Finance Kft. között [...] napján létrejött [...] számú pénzügyi többes ügynöki megállapodással, illetve az ahhoz kapcsolódó szerződéssel, szolgáltatással kapcsolatosan panaszt tegyen és a panaszügyintézés során a Meghatalmazó képviselőjében teljes jogkörrel eljárjon.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt.....,

[...]
Meghatalmazó

Kelt.....,

[...]
Meghatalmazott

Amennyiben a Meghatalmazó egyéni vállalkozó és/vagy a Meghatalmazott természetes személy:

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Aláírás:	Aláírás: