

# **Az Energy-Credit Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen működő Részvénytársaság**

## **PANASZÜGY-INTÉZÉSI SZABÁLYZATA**

(hatályos: 2021.05.01)

### **A Szabályzat alanyi hatálya**

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed az Energy-Credit Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: Társaság), így annak minden részvényesére, tisztségviselőjére, főállású munkavállalójára, illetve minden kiszervezett tevékenységet végző, de a Társaság érdekkörében eljáró személyre.

### **A Szabályzat tárgyi hatálya**

A jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a Társaság ügyfelei, adósai panaszainak kezelését, annak gyakorlati megvalósulását tartalmazza, tehát azokat az elveket és gyakorlatokat, amelyeket a Társaság panaszügy-intézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

### **A Szabályzattal kapcsolatban lévő jogszabályi környezet, egyéb szabályozók**

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő jogszabályokat kell figyelembe venni:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.)
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Ftktv.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fvtv.)
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)
- 435/2016. (XII.16.) Kormányrendelet 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

### **A Szabályzattal kapcsolatban álló társasági iratok**

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő társasági iratokat kell figyelembe venni:

- a Társaság Alapító Okirata
- a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzata

## **I. Alapelvek**

1. A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
2. A jelen Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.
3. További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.
4. Jelen Panaszkezelési Szabályzat Társaságunk ügyfélszolgálatán, valamint a [www.energy-credit.hu](http://www.energy-credit.hu) honlapon kerül közzétételre.

## **II. A panasz**

1. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, kifogás vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja.
2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## **III. A panaszos**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Társaság által megvásárolt követelés átruházója, személyes kötelezettje, vagy a kötelezett kötelezettségéért biztosítékot nyújtó személy vagy a kötelezettel/biztosítékot nyújtó személlyel szemben a követelés érvényesítése érdekében való Társasági fellépéssel egyébként bármely módon érintett harmadik személy (a továbbiakban együttesen: ügyfél).
2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A panasz dokumentálása során a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## **IV. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A Társaságon belül a panaszfelvételt az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztály munkatársai végzik.
2. A hatékony ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszt érdemben a konkrétan érintett szakterület munkatársa vizsgálja meg.
3. A vizsgálat eredményéről a panaszost a közléstől számított 30 napon belül az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztály tájékoztatja.

4. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, kifogással élhet az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztályvezetőjénél, aki a kifogást pártatlan és elfogulatlan módon köteles elbírálni, és amennyiben a kifogást megalapozottnak találja, a panaszt elbíráló munkatársat köteles a panasz ismételt elbírálására utasítani, a panasz elbírálásánál figyelembe veendő irányvonalak meghatározásával.

## V. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, az alábbiak szerint. A panasz megtehető:

- **Telefonon: +36 1 550 7880**

(hétfő-kedd-csütörtök-péntek: 9-17 óra között, szerda: 8-20 óra között)

A megadott telefonszámon az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztály munkatársai jelentkezik. A beszélgetések hanganyagát a Társaság rögzíti, azt öt évig őrzi, és e határidőn belül annak visszahallgatását, illetőleg az arról készült hitelesített jegyzőkönyvet az érintett ügyfél kérésére térítésmentesen biztosítja.

- **E-mailben: [energycredit@energy-credit.hu](mailto:energycredit@energy-credit.hu)**

A megadott elektronikus elérhetőségen a Társaság az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

- **Levélben: 1023 Budapest, Felhévizi utca 6.**

- **Személyesen: 1023 Budapest, Felhévizi utca 6.**

(ügyfélfogadási időben: munkanapokon 9-17 óra között)

2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
3. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (e-mailben) történő benyújtását is lehetővé teszi a fentiek szerint.
4. A benyújtást követően a panasz egyedi ügyszámot kap, amit a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában rögzít. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elég adatot az érdemi kivizsgáláshoz, a Társaság Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztálya elektronikus úton, telefonon vagy írásban megkeresheti az érintett ügyfelet a további adatok bekérése céljából.
5. A gyorsabb és hatékonyabb ügyintézés érdekében a panasszal érintett szolgáltatástól függően, a panaszkezelés céljából az alábbiak megadása szükséges:
  - ügyfél neve
  - szerződésszám, ügyfélszám
  - ügyfél lakcíme/székhelye/levelezési címe
  - ügyfél telefonszáma
  - ügyfél értesítésének módja
  - panasszal érintett szolgáltatás
  - panasz leírása, oka
  - ügyfél igénye
  - a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre

- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
  - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
6. Az ügyfél a panaszbejelentés során köteles meghatározni a panasz okát, valamint a panasz orvoslásaként elvárt intézkedést, igényt.
  7. A panaszügy-intézési eljárás az ügyfél kérelmére indult eljárás, ezért a szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulását a Társaság az Infotv. 6. § (6) bekezdése alapján vélelmezi. Az ügyfél panaszügy-intézési eljárás során történő adatszolgáltatása önkéntes, a megadott adatok kezeléséhez történő hozzájárulását tehát az adatok közlésével a Társaság megadottnak tekinti. A megadott adatok valóságtartalmáért az ügyfél a felelős. Az adatkezelés célja kizárólag az ügyfél által bejelentett és panasznak minősülő ügy felülvizsgálata, annak eredményéről az ügyfél, valamint a jogszabályban foglalt esetekben az érintett hatóság tájékoztatása. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Társaság.
  8. A Társaság a panaszkezelés céljából az V/8. pontban írtak szerinti adatait, valamint a panaszügy felülvizsgálata során hozott döntéseiről és intézkedéseiről készült dokumentumokat a panaszügy lezárását követően 5 (öt) évig őrzi meg. Ezen időtartamot követően a panaszüggyel kapcsolatos adatok a Társaság nyilvántartási rendszeréből automatikusan törlődnek.
  9. Az ügyfél az V/8-9. pontban írtak szerinti adatkezeléssel kapcsolatos kifogásai esetén elsődlegesen a Társaság ügyfélszolgálatához, az Infotv. rendelkezései szerint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy a Fktv. előírásai szerint a Magyar Nemzeti Bankhoz, továbbá az Infotv., illetőleg a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szerint bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

## **VI. A panasz rögzítése**

1. A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi elektronikus panaszkezelési rendszerében, az V. fejezetben írt adatkezelési szabályok szigorú betartása mellett. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
2. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élő hangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
3. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott írásbeli panasz vagy szóban elő terjesztett panasz írásbeli rögzítését tartalmazó jegyzőkönyv egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
4. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor a Társaság tájékoztatja. Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
5. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló jegyzőkönyvet, amelyet a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. A nem személyesen, vagy egyébként nem a benyújtási jogosultság

megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A fenti esetekben, vagy amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési 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 körű en kivizsgálására kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függő en ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje; és
- a panasszal érintett szolgáltató neve.

## **VII. A panaszügy intézése, jogorvoslatok**

1. A benyújtást követően a panasz egyedi ügyszámot kap, amit a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában rögzít.
2. A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az ügyfélnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a VII/3. pontban írtak szerint köteles eljárni.
3. Az írásbeli panaszt a Társaság 30 (harminc) napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság pontos, közérthető és egyértelmű módon indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
4. A Társaság panaszkezelési nyilvántartásának tartalmaznia kell:
  - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - a panasz benyújtásának időpontját,
  - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
  - elutasítás esetén annak indokát,
  - az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
  - a panaszra adott válaszlevél postára adásának időpontját.
5. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

6. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
7. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és a panaszkezelési munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.
8. Ha az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Társaság nem megfelelően kezelte panaszát, vagy a panasz kivizsgálására elő írt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt az alábbi szervezetekhez fordulhat:
  - Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) [székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39 levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.:172., telefonszáma: +36-80-203-776, internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>]
  - Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ [székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP, Pf.: 777, telefonszáma: +36-80-203-776, internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>]
  - bíróság.
9. A Panasz elutasításához fűződő jogorvoslati tájékoztatási kötelezettség:

A Panasz elutasítása esetén a panaszra adott válasz kötelező tartalmi eleme a jelen pont szerinti jogorvoslati tájékoztatás is azzal, hogy a jogorvoslatra vonatkozó tájékoztatást csak a fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasításakor kell megadni.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Társaság arról is tájékoztatja, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) az MNB-ről szóló 2013. CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) az Fgytv. alapján a panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy
- c) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- d) a központi hitelinformációs rendszerben tárolt referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kivizsgálására irányult.

A panasz elutasítása esetén a Társaság az alábbiak szerint arról is tájékoztatja az ügyfelet, hogy jogorvoslati kérelmével mely testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- i. Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén:

A Hpt. szerinti Fogyasztónak minősülő Panaszos

1. az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777., telefon: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>), vagy

2. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén
  - az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. §-ában szabályozott módon az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172., telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/>, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76. sz. alatti Capital Square irodaház), vagy
  - polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
3. A KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

A Hpt. szerinti Fogyasztónak nem minősülő Panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása esetén a Társaság arról is tájékoztatja a Hpt. szerinti Fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy a Társaság tett-e a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatára vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot, továbbá arról, hogy 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 ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Tájékoztatja továbbá, hogy kérelmére a Társaság költségmentesen megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat. Ebben az esetben a tájékoztatás kiterjed a formanyomtatvány - MNB honlapján megadott - elektronikus elérhetőségére<sup>1</sup>, valamint az MKK Zrt.-nek a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló – a szabályzat II.3.1.1. és II.3.1.2. pontjai szerinti - telefonszámára, e-mail elérhetőségére és postai címére is.

- ii. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén:

Az Fgytv. szerinti Fogyasztónak minősülő természetes személy ügyfél

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén
  - a) a Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez;
  - b) a Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez, továbbá
  - c) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.

2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén a Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez fordulhat.
3. A KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

Az Fgytv. szerinti Fogyasztónak minősülő civil szervezet, egyházi jogi személy, társaság, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás ügyfél

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén
  - a) a panaszos székhelye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat;
  - b) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.
2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén – amennyiben az biztosított – a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Az Fgytv. szerinti Fogyasztónak nem minősülő panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival, továbbá a Társaság panaszkezelésével, ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Fogyasztói panasz elutasítása esetén a Társaság arról is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő panaszost, hogy a Társaság a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást, illetve, hogy tett-e az illetékes békéltető testület eljárására és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatára vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot. Továbbá Társaságunk arról is tájékoztatja Panaszost, hogy kérelmére az MKK Zrt. költségmentesen megküldi a békéltető testület eljárásának, illetve a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat, valamint arról is, hogy ügyfélkapus hozzáférés esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján keresztül – ügyfélkapu használatával – is benyújtható a kérelem. Ebben az esetben a tájékoztatás kiterjed az adott formanyomtatvány elektronikus elérhetőségére, valamint az MKK Zrt.-nek a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló telefonszámára, e- mail elérhetőségére és postai címére is.

Az előző pontokban megnevezett formanyomtatványokat a Társaság a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton küldi meg.

Az ügyfél a jogszabály által előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is élhet jogorvoslattal és igényelheti a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány megküldését.

A jogorvoslati tájékoztatásokat figyelemfelhívásra alkalmas módon (pl. a szöveget vastagon kiemelve) kell megtenni a Panaszra adott válaszban.

A Hpt. szerinti Fogyasztónak minősülő Panaszos az MNB fogyasztóvédelmi honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) további kapcsolódó információkat talál. A nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő vásárolt követelések esetében a békéltető



testületek listájáról és elérhetőségeiről a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon és a Társaság honlapján, továbbá, a fővárosi és megyei kormányhivatalok elérhetőségeiről a <https://www.kormanyhivatal.hu> honlapon tájékozódhat.

Amennyiben a Panaszos ismételten – a korábbi Panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – Panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett a Társaság a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg Panaszos részére, hogy a korábbi Panaszra adott választ csatolja.

### **VIII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

- A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen arra, hogy a Társasága panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
  - a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
  - megvizsgálhassa, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
  - eljárás kezdeményezhessen a feltárt, a panasz okát képező tények és események korrekciójára; és
  - összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.
1. A Társaság a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
  2. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a Társaság napi tevékenységébe.
  3. A Társaság panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

**ENERGY-CREDIT ZRT.**