

**Money Network Kft.**  
**Panaszkezelési szabályzat –**  
**Ügyfélszolgálat rendje**  
**Pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységre vonatkozóan**  
**Hatályos: 2023.10.30. napjától visszavonásig**

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT - ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

### I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

#### I.1. Bevezetés

A **Money Network Kft.** (Székhely: 9720 Szombathely, Fő tér 36.;Levelezési címe: 9701 Szombathely, Pf. 90; cégjegyzékszám: 18-09-104925, adószám: 12768118-2-18, MNB (PSZÁF) engedélyszám: EN-I-911/2010, honlapja: [www.money.hu](http://www.money.hu) a továbbiakban: **Ügynök**) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §-a, a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet, valamint a 435/2016. (XII.16) Korm. rendelet alapján, az MNB 16/2021. (XI.25.) számú ajánlására figyelemmel, az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló jelen szabályzatát.

A jelen szabályzat tartalmazza az Ügynök általános Ügyfélfogadási rendjét is.

#### I.2. A szabályzat célja

A jelen panaszkezelési szabályzat és Ügyfélszolgálati rend általános célja, hogy az Ügynök - Ügyfeleinek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében – kialakított, fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy az Ügyfelek véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

Az Ügynök biztosítja, hogy az Ügyfél az Ügynök magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

#### I.3. Alapelvek

Az Ügynök üzleti gyakorlatának alapkövetelménye az Ügyfelei felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket az Ügynök rögzíti, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. Emellett az Ügynök a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendje továbbfejlesztéséhez. Az Ügynök a panaszokat és a panaszt bejelentő Ügyfeleket – ideértve a meghatalmazottakat is – bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek, közérthetőnek, átláthatónak, kiszámíthatónak és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnai a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során az Ügynök az észszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

Az Ügynök a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Az Ügynök a transzparencia elvét követve a panaszkezelés során törekszik a közérthetőség, az átláthatóság, valamint a kiszámíthatóság biztosítására annak érdekében, hogy az Ügyfél a felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

#### I.4. Alapfogalmak

- **Panasz:** az Ügyfélnek az Ügynök – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, az Ügynök részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő kifogás.
- **Nem minősül panasznak**, ha az Ügyfél az Ügynöktől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Ügyfél:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az Ügynök szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője, illetve az a személy, aki az Ügynök eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
- **Fogyasztó:** az Ügyfelek közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Meghatalmazott:** az Ügyfelek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Meghatalmazás alapján cselekvőképes személyt korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy is képviselhet.
- **Felügyelet (MNB):** Magyar Nemzeti Bank (MNB), az Ügynökfelügyeletét ellátó hatóság (a továbbiakban: MNB).

## II. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

### II.1. Szóbeli panasz:

#### a) személyesen:

Ügyfélszolgálati cím: 9701 Szombathely, Fő tér 36. 1. emelet  
nyitvatartási idő: hétfő–péntek 08:00-16.00

#### b) telefonon:

telefonszám: +36 70 317 65 01  
hívásfogadási idő: kedden 08:00-20:00 óráig; többi munkanapon 08:00-16:00 óráig.

### II.2. Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján: 9701 Szombathely, Fő tér 36. 1. emelet;
- postai úton: a 9701 Szombathely, Pf. 90. levelezési címre;
- elektronikus levélben [fitos.szilard@moneynetwork.hu](mailto:fitos.szilard@moneynetwork.hu);
- telefaxon: +36 94 953 387

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Ügynök javasolja, hogy az Ügyfelei lehetőség szerint használják az MNB által közzétett **panaszbejelentő nyomtatványt**, amely az Ügynök ügyfélszolgálatán (telephelyén) elérhető, és az Ügynök honlapjáról ([www.money.hu](http://www.money.hu)) is letölthető. A panaszbejelentő nyomtatványok további elérhetősége: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf> A panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazást eredeti példányban kell az Ügynök részére benyújtani. Az Ügynök tájékoztatója a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, valamint meghatalmazás mintája a honlapján ([www.money.hu](http://www.money.hu)) valamint ügyfélszolgálatán (telephelyén) ingyenesen elérhető.

### **III. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA**

#### **III.1. A panaszkezelés folyamatának bemutatása**

Bejelentés esetén az Ügynök elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára. A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panaszügyet sikerül azonnal az Ügyfél egyetértésével orvosolni, ezzel a panaszügy lezárul.

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy annak kezelésével az Ügyfél nem ért egyet, valamint írásbeli panasz esetén a panaszt a jelen szabályzatban foglalt határidőben kell kivizsgálni. A vizsgálat állásáról az Ügyfél érdeklődhet.

A vizsgálati szakaszban sor kerülhet a hiányzó információk beszerzésére. A hiányzó információk beszerzése érdekében az Ügynök megkeresheti az Ügyfelet.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

Háromféle döntés születhet a vizsgálat alapján:

1. Panasz elfogadása, intézkedés az orvoslás iránt
2. Panasz részbeni elfogadása, e körben intézkedés az orvoslás iránt
3. Panasz elutasítása

A vizsgálatról hozott döntés alapján az Ügynök elkészíti a panaszra adott válaszát és megküldi az Ügyfélnek. A panaszra adott válaszban az Ügynök részletes tájékoztatást ad az Ügyfelet megillető további jogorvoslati lehetőségekről.

#### **III.2. A Panasz kivizsgálásának általános szabályai**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Ügynök nem számol fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az Ügynök a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panaszok kivizsgálása során az Ügynök – az Ügyfél erre irányuló kérésére – telefonon vagy elektronikus úton tájékoztatja az Ügyfelet a vizsgálat állásáról.

#### **III.3. Szóbeli panasz kivizsgálása**

A szóbeli panaszt az Ügynök haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügynök

- a) biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést; az Ügynök az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától

számított 5 percen belüli bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható;

- b) a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja;
- c) tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az Ügyfél kérésére az Ügynök biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja - kérésének megfelelően - a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát 25 (huszonöt) napon belül, és tájékoztatást ad arról, hogy ezek iránti kérelmét a II.1. (b) pontban megjelölt telefonszámon, vagy a II.2. pontban foglalt írásbeli bejelentési módok bármelyikén előterjesztheti.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Ügynök a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügynök az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panaszra adott válasszal együtt megküldi.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat 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, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A szóbeli panasz felvételét követően az Ügynök tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység vagy személy elérhetőségéről, a panasz azonosítására szolgáló adatokról, és a panasz elbírálásának várható idejéről.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot az Ügynök a III.3. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az Ügyfélnek.

### **III.3. Írásbeli panasz kivizsgálása**

Írásbeli panasz esetén az Ügynök a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfél részére. Amennyiben ezen határidőn belül nem adható válasz, az Ügynök a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, és a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról. Igény esetén az Ügynök a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy – ha ennek feltételei fennállnak – e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Ügynöknek kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben az Ügynök haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot ezen információk beszerzése érdekében.

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. Az Ügynök a panaszra adott válaszban részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának

eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, a panasz elutasítása esetén annak indokára a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – illetve lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében. A panaszra adott választ az Ügynök közérthetően fogalmazza meg.

Az Ügynök a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben

- (a) a Panasz az Ügyfél által bejelentett és az Ügynök által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre; és
- (b) az Ügynök az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmaz.

#### **III.4. Az Ügynök a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyfélől:**

- 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 az Ügynöknél nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

#### **IV. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL**

A panasz elutasítása esetén az Ügynök válaszában tájékoztatja az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz elutasítása, vagy a válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél lehetőségei eltérőek aszerint, hogy Fogyasztónak minősül-e vagy sem.

**A Fogyasztónak minősülő Ügyfél számára** a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
Ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172  
telefon: +36 80 203 776  
e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Az Ügynök a Pénzügyi Békeltető Testület döntésére általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

b) a **Magyar Nemzeti Bank** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatása céljából):

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
Ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
Levél cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest,  
telefon: + 36 80 203 776,  
e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

c) **Bíróság.**

Az Ügynök a panaszt elutasító válaszában a Fogyasztót tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, és/vagy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

A Pénzügyi Békeltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Ügynök alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a Fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A Fogyasztó a Pénzügyi Békeltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését kérheti. Erről és a kérelem nyomtatvány iránti igény előterjesztésére szolgáló elérhetőségeiről (telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím) az Ügynök a panasz elutasítása esetén külön is tájékoztatja a Fogyasztót. Interneten elérhető formanyomtatványok: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

**A Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél számára** a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat.

## V. PANASZNYILVÁNTARTÁS ÉS ADATVÉDELEM

Az Ügynök az Ügyfelek panaszairól és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás, elektronikus úton adott válasz esetén az elküldés dátumát) és módját,
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága).

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

Az Ügynök az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és az MNB kérésére bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az Ügynök ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

## **VI. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE**

Az ügyfélszolgálat tevékenységét elektronikus úton napi 24 órában végzi, az internet és e-mail rendszer segítségével az info@money.hu email címen.

Az ügyfélszolgálat visszaigazolása az Ügyfél által beküldött elektronikus bejelentéstől számított 2 munkanapon belül történik meg.

Ezt egészíti ki az Ügynök jelen szabályzatban megjelölt fióktelepén végzett személyes és telefonos ügyfélszolgálati tevékenysége valamint a postai levélben és faxon érkezett megkeresések kezelése.

Az ügyfélszolgálat elérhető munkanapokon:

- hétfő-péntek 08:00-16:00 óráig személyesen a 9700 Szombathely, Fő tér 36. címen,
- vagy a +36 70 317 6501 telefonszámon.

Postai úton ügyfélszolgálatunkat a 9701 Szombathely, Pf. 90. címen érheti el.

Telefonos ügyfélfogadás esetén a tájékoztatás – az azonosíthatóság hiányában – kizárólag nyilvános, közérdekű adatra irányulhat. Amennyiben szükséges, az ügyintéző munkatárs, személyes megbeszélést javasolhat.

Az Ügynök munkatársainak feladata a postán vagy személyesen beérkező iratok és telefonos megkeresések szakszerű kezelése.

Személyes ügyfélfogadás esetén az Ügynök munkatársai törekszenek arra, hogy az Ügyféllel megismertessék a vonatkozó előírásokat, az ügy előzményeit és pontos, szakszerű közérthető magyarázattal elérjék az ügy optimális megoldását. Az ügyintézés során munkatársaink a mindenkori hatályos jogszabályi előírások betartásával kötelesek eljárni.

## **VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

### **VII.1. A szabályzat és kapcsolódó dokumentumok elérhetősége**

A panaszkezelési szabályzat mellett az Ügynök ügyfélszolgálatán (telephelyén) és honlapján is (külön Panaszkezelés menüpont alatt) elérhetővé teszi az alábbi dokumentumokat:

- (a) MNB fogyasztói panasz formanyomtatványa
- (b) MNB Pénzügyi Navigátor Füzete
- (c) Meghatalmazás minták
- (d) Tájékoztató a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről.



\*\*\*