A Provident Pénzügyi Zrt. (1134 Budapest, Angyalföldi út 6., cégjegyzékszáma: 01-10-044542; a továbbiakban: „Társaság”) célja, hogy az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó és a fogyasztói bizalmat erősítő panaszkezelési gyakorlatot alakítson ki, elősegítve ezzel a jogviták hatékonyabb rendezését, és a jövőbeni vitás helyzetek megelőzését.

A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok (a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény) rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A Társaság a vonatkozó jogszabályi előírások mellett figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank által kiadott rendeletben, valamint ajánlásban foglaltakat. A Társaság az alábbi szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Társaság csatlakozott a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódex aláíróihoz és kötelező érvénnyel alávetette magát a Kódex rendelkezéseinek. A Magatartási Kódex elérhető a Társaság honlapján (www.provident.hu), illetve a Társaság kirendeltségein, valamint igényelhető a telefonos Központi Ügyfélszolgálaton (06 80 60 60 60) keresztül (melyet a Társaság ebben az esetben postai úton továbbít).

A Társaság a jelen panaszkezelési szabályzat mellett, a panaszkezeléssel összefüggésben, közérthető formában, rövid információs kiadványt, tájékoztatót készített, melyet a honlapján (www.provident.hu, www.providentonline.hu), valamint az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben tesz elérhetővé ügyfelei számára.

1. Definíciók

1.1. Panasz

Panasznak minősül a Társaság magatartására, tevékenységére, mulasztására, szolgáltatására vonatkozó reklamáció, melyet a bejelentő jelen Szabályzat 2. pontja szerinti csatornákon juttat el.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást kér, illetve igazolás kiállítása iránti kérelmet terjeszt elő.

1.2. Panaszos

Panaszos lehet minden olyan természetes személy, aki a Társaság pénzügyi szolgáltatását igénybe veszi vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Panaszosnak tekintendő továbbá az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A panasz jogi képviselő, vagy egyéb meghatalmazott útján is benyújtható. Ebben az esetben a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó (teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt) meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

1.3. A panaszügyintézést ellátó szakmai terület

A Társaságon belül a panaszok érkeztetését, illetve lehetőség esetén azonnali ügyintézését a telefonos Ügyfélszolgálat, az Ügyfél-tájékoztatási Csoport, valamint a Hitelpontok végzik. A

1. Definíciók

panaszok teljes körű kivizsgálása, valamint a válaszlevelek elkészítése, megküldése az Ügyfél-tájékoztatási Csoport feladata.

2. Panaszbejelentés módja

A Társaság a panasz benyújtására több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít, így a panasz

- szóban (személyesen, telefonon) vagy
- írásban (személyesen vagy más által átadott irat, így különösen meghatalmazott útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) egyaránt közölhető.

A Társaság szem előtt tartja, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékosság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában.

2. A panasz bejelentésének módjai

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) panaszos igénye;
i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

2.1. Szóbeli panasz

2.1.1. Személyesen

A Társaság a személyesen tett szóbeli panaszokat

- székhelyén (1134 Budapest, Angyalföldi út 6.)
    - munkanapokon hétfőtől-csütörtökig 8 órától 17 óráig,
    - valamint pénteken 8 órától 16 óráig, továbbá
- valamennyi Hitelpontjában fogadja, azok nyitvatartási idejében, melyről a Központi Ügyfélszolgálaton (06 80 60 60 60) érdeklődhet illetve foglalhat időpontot ügyintézésre.

A Hitelpontok elérhetőségét a Társaság honlapja (www.provident.hu) tartalmazza, továbbá tájékoztatás kérhető a telefonos Központi Ügyfélszolgálaton is (06 80 60 60 60).

2. Panaszbejelentés módja

2.1.2. Telefonon

A telefonon közölt panaszt a 06 80 60 60 60-as telefonszámon (a Központi Ügyfélszolgálaton) a Társaság munkatársai a hét minden napján (hétvégén is) 7 óra 30 perctől 20 óráig fogadják.

2.2. Írásban

Az írásba foglalt panaszt

2.2.1 személyesen, vagy más által, így különösen meghatalmazott útján, átadott irat

2.2.2 postai úton 1382 Budapest, Postafiók 12. (a levelet az Ügyfél-tájékoztatási Csoport részére címezve)

2.2.3. elektronikus úton a provident@provident.hu e-mailcímen

2.2.4. telefaxon a 06 1 354 4072-es számon lehet a Társaság részére eljuttatni.

3. Panasz kivizsgálása

3. A panaszügy intézése

A Provident Pénzügyi Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

3.1. Személyesen tett szóbeli panasz

A Társaság a Központi Irodába, illetve a Társaság Hitelpontjába személyesen érkező panaszosok szóbeli panaszát az illetékes munkatárs azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges (azaz a panasz helyben, rövid időn belül nem rendezhető), akkor az eljáró munkatárs az ügyfél panaszáról, és a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben az ügyfél a panasz kezelését kifogásolja) a panasz-bejelentési nyomtatvány (jelen szabályzathoz 2. számú mellékletként csatolva) kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, amely két példányban kerül kiállításra (az eredeti példány a Társaságot, annak másolati példánya pedig az ügyfelet illeti meg).

A panasz-bejelentési nyomtatvány személyes átadása esetén a panaszos a nyomtatvány másolati példányának átvételét aláírásával ismeri el. Amennyiben ezt a panaszos megtagadja, úgy az átvétel megtagadásának tényét a Társaság a nyomtatványon rögzíti. Ezt követően a Társaság az írásbeli panaszok kezelésére vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően jár el. Az ügyfelet a panasz rögzítését követően tájékoztatni kell arról, hogy a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontjáról 30 naptári napon belül (Központi Hitelinformációs Rendszerbe történő adatátadás, adatkezelés miatti kifogás kivételével, ahol a határidő 5 munkanap a panasz kivizsgálására és plusz 2 munkanap a válasz postázására) az Ügyfél-tájékoztatási Csoport írásban fogja tájékoztatni.

Abban az esetben, ha a panasz-bejelentési nyomtatvány kitöltésére a Hitelpontban kerül sor, a nyomtatvány haladéktalanul továbbításra kerül az Ügyfél-tájékoztatási Csoport részére.

3.2. Telefonon bejelentett szóbeli panasz

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn (öt percen) belüli hívásfogadást (élőhangos) és ügyintézést. A Társasághoz telefonon keresztül érkező panaszok kezelését, a panaszok telefonon történő ügyintézését alapvetően a telefonos Központi Ügyfélszolgálat végzi. A Társaság a telefonos Központi Ügyfélszolgálaton kívül az Ügyfél-tájékoztatási Csoporthoz, illetve a Követelés-behajtási Osztályhoz érkező telefonos panaszokat is fogadja.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a panaszossal folytatott telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A Társaság minden esetben felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A panaszos jogosult a telefonos kommunikációról készült hangfelvételt visszahallgatni, valamint kérésére a Társaság 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A panaszt a telefonos panaszt fogadó munkatárs azonnal megvizsgálja, és amennyiben a panasz olyan jellegű, azonnal orvosolja.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a panaszt fogadó munkatárs az ügyfél panaszáról, valamint panasszal kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben az ügyfél a panasz kezelését kifogásolja) panasz-bejelentési nyomtatvány kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, illetve rögzíti a nyomtatvány kitöltéséhez szükséges adatokat. Az ügyfelet tájékoztatja a panasz azonosítójáról, illetve a panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről, valamint arról, hogy panaszát a Társaság a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kezeli, valamint hogy a panasz-bejelentési nyomtatvány másolati példánya a panasz kivizsgálását követően, a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontjáról történő írásbeli tájékoztatással egyidejűleg kerül részére kiküldésre.

3.3. Írásbeli (posta és telefax útján, illetve személyesen eljuttatott papír alapú) panasz

A Társaság segíti a panaszost panasza megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz-bejelentési nyomtatvány a Társaság ügyfélfogadásra alkalmas helyiségeiben, valamint a Társaság honlapján is elérhető.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a teljes körű kivizsgálást követően a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül küldi meg az ügyfél részére. A panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja a panaszost az illetékes jogorvoslati fórumokról (lásd 4. pont).

A Társaság a panaszt, valamint arra adott válaszát minimum öt évig őrzi meg.

3.4. Elektronikus levélben eljuttatott panaszok (e-mail)

A személyes adatok, illetve a banktitok védelmére vonatkozó jogszabályi előírásokra tekintettel e-mail útján nem adható ki ügyféladat, illetve banktitkot képező adat. Ennek megfelelően, e-mail útján csak olyan válasz adható, amely általános jellegű információt tartalmaz. Amennyiben a panasz jellegére tekintettel nem elégséges az általános jellegű válasz, úgy a Társaság az ilyen formában tett észrevételt, panaszt postai úton válaszolja meg, amelyre a panaszos figyelmét e-mail útján felhívja. Ezen túlmenően a panasz fogadását visszaigazoló e-mailben a panaszost a Társaság e-mail útján tájékoztatja a panaszkezelési eljárásról.

4. Egyéb fórum

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél – a panasz jellegétől függően – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06 80 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- illetékes bíróság.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása esetén vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó költségmentesen igényelheti a Társaságtól a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló nyomtatvány megküldését.

5. A panaszok nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- 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,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ minimum öt évig őrzi meg.

1. számú melléklet

PANASZ-BEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	Provident Pénzügyi Zrt.
Cím:	1134 Budapest Angyalföldi út 6.
Levelezési cím:	1382 Budapest, Postafiók 12.
Telefon:	06-80-60-60-60
Fax:	06-1-354-4072
E-mail	provident@provident.hu
Szervezeti egység neve	Ügyfél-tájékoztatási csoport

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés (beküldés) módja (levél, telefon, e-mail, személyesen):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, bizonylatok)	
Meghatalmazott neve*:	

* Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos meghatalmazottja útján nyújtja be a panaszt. Ebben az esetben mellékelni szükséges a két tanúval ellátott meghatalmazás eredeti példányát.

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

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

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

A Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül írásban küldi meg a panaszosnak. Amennyiben Társaságunk 30 napon belül nem válaszol a jelen beadványra vagy válaszának eredményeként Ön és Társaságunk között megegyezés nem születik, és Ön élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel, úgy panaszával a Magyar Nemzeti Bankhoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, illetve bírósághoz fordulhat.

Panasz oka (kérjük x-el jelölje meg):

- ☐ 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
- ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet
- ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet
- ☐ A kártérítést visszautasították
- ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- ☐ Szerződés felmondása
- ☐ 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, ……

Bejelentő aláírása: ……

Panaszfelvevő neve:……Aláírása:……

A panaszos a jelen panasz-bejelentő nyomtatvány aláírásával nyilatkozik arról, hogy az általa előadott panasz helyesen került rögzítésre és a nyomtatvány egy másolati példányát átvette.