A Provident Pénzügyi Zrt. (székhely: 1082 Budapest, Futó u. 47-53., 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, 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) 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 (az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet), 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 szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szerződés megszűnésével, illetve ezt követően a szerződéssel összefüggő magatartására, tevékenységére, mulasztására, szolgáltatására vonatkozó reklamáció (kifogás), 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

1. Definíciók

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 panaszok teljes körű kivizsgálását, valamint a válaszlevelek elkészítését, megküldését az Ügyféltájékoztatási Csoport végzi.

2. Panaszbejelentés módja

2. A panasz bejelentésének módjai

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.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

a) neve;
b) szerződésszám, ügyfélszám;
c) lakcíme, 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 szolgáltatónál 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 Társaság az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

2.1. Szóbeli panasz

2.1.1. Személyesen

A Társaság a személyesen tett szóbeli panaszokat valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében – azaz valamennyi Hitelpontjában – fogadja, azok nyitva tartási idejében, melyről a Központi Telefonos Ügyfélszolgálaton (**06 80 60 60 60**) érdeklődhet, illetve foglalhat időpontot ügyintézésre.

2. Panaszbejelentés módja

A Hitelpontok elérhetőségét és nyitva tartási idejét a Társaság honlapja (www.provident.hu/kapcsolat/hitelpontok) is tartalmazza.

2.1.2. Telefonon

A telefonon közölt panaszt a 06 80 60 60 60-as telefonszámon (a Központi Ügyfélszolgálaton) a Társaság munkatársai hétfőtől szombatig 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 a 1082 Budapest, Futó u. 47-53. (a levelet az Ügyféltájékoztatási 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 figyelembevételével történik.

3.1. Személyesen tett szóbeli panasz

A Társaság a Hitelpontjaiba 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 panaszjegyzőkönyvet vesz fel, amely két példányban kerül kiállításra (az eredeti példány a Társaságot, annak másolati példánya pedig az ügyfelet illeti meg). A panaszjegyzőkönyvet (***H400 – Panasz jegyzőkönyv – személyesen tett panaszról***) az azt felvevő személy és a bejelentő is aláírja.

A panaszjegyzőkönyv személyes átadása esetén a panaszos a jegyzőkönyv 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 Ügyféltájékoztatási Csoport írásban fogja tájékoztatni. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az Ügyféltájékoztatási csoport fentiekben rögzített elérhetőségeire is, valamint arra,

hogy a panaszkezelés folyamatára vonatkozó részletes információkat a Társaság panaszkezelési szabályzata tartalmazza, amely elérhető hitelpontjainkban, illetve a www.provident.hu oldalon.

A Hitelpontokban felvett panaszjegyzőkönyv haladéktalanul továbbításra kerül az Ügyféltájékoztatási Csoport részére.

3.2. Telefonon bejelentett szóbeli panasz

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül) 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 Ügyféltájékoztatási Csoporthoz, Hátralékkezelési területhez, illetve a Követelésbehajtási 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 – a telefonos ügyintézés kezdetekor – felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A panaszos jogosult a telefonos kommunikációról készült hangfelvételt visszahallgatni, valamint kérésére a Társaság 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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/bejelentőt tájékoztatja a panasz azonosítójáról, illetve a panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről (amely a panaszkezelés folyamatára vonatkozó részletes szabályokat tartalmazza), valamint arról, hogy panaszát a Társaság a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kezeli, valamint hogy a panaszjegyzőkönyv (***403 – Panasz jegyzőkönyv – Telefonon tett panaszról***) másolati példánya a panasz kivizsgálását követően, a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontjáról történő írásbeli tájékoztatással egyidejűleg kerül részére kiküldésre. Tájékoztatni kell továbbá a panaszost arról, hogy panaszát a továbbiakban az Ügyféltájékoztatási csoport kezeli, kitérve az Ügyféltájékoztatási Csoport fentiekben rögzített elérhetőségeire.

A panaszról felvett jegyzőkönyvek tartalma a Magyar Nemzeti Bank vonatkozó rendeletében rögzítetteknek megfelelően került kialakításra.

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

A Társaság segíti a panaszost panasza megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz-bejelentési nyomtatvány (jelen szabályzathoz 1. számú mellékletként csatolva H404 – Panasz-bejelentő nyomtatvány) a Társaság ügyfélfogadásra alkalmas helyiségeiben, valamint a Társaság honlapján is elérhető. Ezen túlmenően a Társaság honlapján a Magyar Nemzeti Bank által

3. Panasz kivizsgálása

a honlapján közzétett, panasz benyújtására szolgáló formanyomtatvány 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 a jogorvoslati fórumokról, azok elérhetőségéről (lásd 4. pont) kiemelve, hogy a panasz (illetve annak egyes elemei) tekintetében melyik jogorvoslati fórum az illetékes.

Amennyiben a panaszos írásbeli panaszát nem az Ügyféltájékoztatási csoport címére küldi meg, vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintéző részére adja át, akkor az haladéktalanul továbbításra kerül az Ügyféltájékoztatási csoport részére.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a panaszosnál rendelkezésre álló további információ szükséges, akkor a Társaság haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a panaszossal, annak beszerzése érdekében. Amennyiben nem áll rendelkezésre a panasz írásbeli megválaszolásához szükséges levelezési cím, akkor elektronikus úton kizárólag általános jellegű válasz adható.

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

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 tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.);
- 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, személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.);
- illetékes bíróság;
- adatvédelmi tárgyú érintetti kérelmek: Az érintett jogosult jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulni. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. Az érintett panaszával fordulhat közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu) is.

Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testület előtt – meghatározott összeghatárig – általános alávetési nyilatkozatot tett. Ugyanakkor a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség

4. Egyéb fórum

hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása esetén vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél költségmentesen igényelheti a Társaságtól a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat 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 öt évig őrzi meg.

1. számú melléklet

PANASZ-BEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Felek adatai

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	Provident Pénzügyi Zrt.
Székhely/Ügyféltájékoztatási csoport levelezési címe:	1082 Budapest Futó u. 47-53.
Panaszkezelést végző szervezeti egység neve	Ügyféltájékoztatási csoport
Telefon:	06-80-60-60-60
Fax:	06-1-354-4072
E-mail	provident@provident.hu

Ügyfél	
Név:	
Érintett szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Csatolt dokumentumok jegyzéke (pl. számla, szerződés, bizonylatok, meghatalmazás)	
Meghatalmazott neve*:	

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

I. Ügyfél panasza és igénye

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, lényegre törően és felsorolásszerűen történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt, …….

Bejelentő aláírása: ……..……..