Provident Pénzügyi Zrt.	Panaszkezelési Szabályzat

A Provident Pénzügyi Zrt. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B., 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 16/2026. (VI. 3.) 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 1 99 99 666) 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, továbbá hitelgondozói tevékenységgel 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

1. Definíciók

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 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, elektronikus levélben, vagy a honlapon elérhető űrlap használatával) 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 Ügyfélpontjában – fogadja, azok nyitvatartási idejében, melyről a

2. Panaszbejelentés módja

Központi Telefonos Ügyfélszolgálaton (**06 1 99 99 666**) érdeklődhet, illetve foglalhat időpontot ügyintézésre.

Az Ügyfélpontok elérhetőségét és nyitvatartási idejét a Társaság honlapja (www.provident.hu/kapcsolat/hitelpontok) is tartalmazza.

2.1.2. Telefonon

A telefonon közölt panaszt a 06 1 99 99 666-os telefonszámon (a Központi Ügyfélszolgálaton) a Társaság munkatársai hétfőn 8 és 20 óra között, keddtől péntekig 8 és 19 óra között, szombaton pedig 8 és 18 óra között 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 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B. (a levelet az Ügyféltájékoztatási Csoport részére címezve)

2.2.3. elektronikus úton a provident@provident.hu e-mail címen

2.2.4 online a https://www.provident.hu/, vagy a https://providentonline.hu/ weboldalak Kapcsolat menüpontja használatával

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.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálása mellőzhető.

3.1. Személyesen tett szóbeli panasz

A Társaság az Ügyfélpontjaiba személyesen érkező panaszosok szóbeli panaszát az illetékes munkatárs azonnal megvizsgálja, és lehetőség 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

3. Panasz kivizsgálása

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 további 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 Ügyfélpontjainkban, illetve a www.provident.hu oldalon.

Az Ügyfélpontokban 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 telefonon bejelentett panaszt az azt fogadó munkatárs azonnal megvizsgálja, és amennyiben a panasz jellege lehetővé teszi, 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

3. Panasz kivizsgálása

elérhetőségeire.

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

3.3. Írásbeli (postai levél, e-mail, weboldalon kitöltött űrlap, 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 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,

4. Egyéb fórum

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 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 a kettőmillió 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:	1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B.
Panaszkezelést végző szervezeti egység neve	Ügyféltájékoztatási csoport
Telefon:	06 1 99 99 666
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: ……..……..