

**Alpha Financial Services Kft.**

**Panaszkezelési  
Szabályzata**

**2020**

A szabályzat célja, hogy meghatározza az Alpha Financial Services Kft.-n belül a panaszbejelentések kezelésének rendjét, illetve lehetőséget nyújtson ügyfeleinknek panaszuk megtételére. Tekintettel arra, hogy az Alpha Financial Services Kft. nem saját tulajdonában lévő követelésállományt kezel, ezért a szabályzat kidolgozásának során fokozottan figyelembe vettük szerződéses partnereink panaszkezelési előírásait is.

A Megbízót (hatályos szerződéssel rendelkező Társaság, akinek javára az Alpha Financial Services Kft. követelésbehajtási tevékenységet folytat), vagy annak jogelődjét érintő panaszbejelentés esetén Társaságunk a panasz jellegétől és a Megbízó érintettségétől függetlenül a panaszt a Megbízó részére eljuttatja illetékességből és intézkedés céljából, az érkezetés napján (Érkezetés napja: az iktatás napja, a beérkezést követő munkanap).

Amennyiben a panasz kizárólag az Alpha Financial Services Kft.-t érinti, úgy azt saját hatáskörben 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményét postai úton az ügyfélnek megküldi.

## **1. A panasz definíciója:**

1.1. Panasz az ügyfél által írásban vagy szóban előterjesztett kifogás, melyben a követeléssel kapcsolatbáhozható társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

1.2. Panasz az ügyfél által írásban vagy szóban előterjesztett kifogás, melyben a tartozással kapcsolatban közvetve vagy közvetlenül őt érintő ügyintézés menetét, a pénzügyi intézmény, illetve az ügyintéző – valós, vagy általa vélelmezett jogsértő – magatartását kifogásolja; tartozását jogalapjában és/vagy összecszerűségében vitatja.

1.3. Panasznak minősül továbbá, amennyiben az ügyfél a követelés fennállásával kapcsolatban, azzal összefüggésben bűncselekmény elkövetésére hivatkozik, és erről hivatalos dokumentációt nyújt be írásban (rendőrségi, ügyészségi, egyéb hivatali irat).

1.4. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, egyeztetést kér, állásfoglalást kér, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, ténnyt közöl, iratanyag-betekintést kér.

## **2. A panaszbejelentő (továbbiakban ügyfél/panaszos) személye**

A panaszt bejelentheti az adós vagy meghatalmazottja, illetve egyéb bejelentő.

1.1. Adós: az a természetes személy, természetes személy vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, akinek, amelynek Megbízóval szemben tartozása, azaz fizetési vagy egyéb kötelezettsége áll fenn.

Jelen szabályzat alkalmazása szempontjából adósnak azt kell tekinteni, akinek adós/kezes/örökös/vagy egyéb kötelezett adatait az adósság/ügy vonatkozásában a Megbízó kezeli, és az Alpha Financial Services Kft. részére átadta.

1.2. Bejelentő: az a természetes személy, természetes személy vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, aki/amely közvetve vagy közvetlenül az adós tartozását érintő bejelentéssel fordul Társaságunkhoz.

1.3. Az adós helyett a törvényes képviselője vagy meghatalmazottja is tehet panaszt. Ha az adós nem személyesen jár el, a panaszvizsgálás megkezdődik, ezzel egyidőben az eljáró személy képviseleti jogosultságát az Alpha Financial Services Kft. megvizsgálja, és ha korábban meghatalmazás, vagy egyéb hivatalos jogosultságot igazoló irat nem került benyújtásra, szükség esetén azt hiánypótlásban bekéri.

A meghatalmazás formanyomtatványt az ügyfélszolgálat munkatársai az ügyfél kérésére megküldik postai, vagy elektronikus úton. A meghatalmazást kizárólag teljes kitöltöttséggel áll módunkban elfogadni, melyet postai úton kérünk megküldeni.

### **3. A bejelentés módja**

A panaszok az alábbi módokon nyújthatók be:

3.1. Írásbeli panasz:

a) Postai úton: Alpha Financial Services Kft. 9401 Sopron Pf.: 396. címen.

b) Elektronikus levélben az [office@alpha-financial.hu](mailto:office@alpha-financial.hu) e-mail címre küldött levél formájában.

c) Írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány felhasználásával is, mely utóbbi Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben is biztosítunk.

Letölthető: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok)

d) Személyesen vagy más által átadott irat útján ügyfélszolgálati irodánkban 9400 Sopron, Bartók Béla utca 32. sz. alatt, előre egyeztetett időpontban.

3.2. Szóbeli panasz:

a) Személyesen a panaszt az ügyintézőn, illetve ügyfélszolgálaton keresztül lehet bejelenteni a 9400 Sopron, Bartók Béla utca 32. sz. alatt, előre egyeztetett időpontban.

b) Telefonon keresztül az alábbi telefonszámokon: 99/799-230, 99/799-231, 99/799-232, 99/799-236, 99/799-238. Telefonon panaszt munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8.00-17.00 óráig, pénteken 8.00-16.00 óráig lehet bejelenteni, mely során jegyzőkönyv kerül felvételre.

3.3. A panasz minimális formai követelménye, hogy a bejelentésből az ügyfél személye, elérhetősége, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz helye és időpontja megállapítható legyen. Az írásbeli panaszt – ide nem értve az e-mailen érkező bejelentéseket – az ügyfélnek aláírásával el kell látnia.

A panasztételkor, ha több különböző jellegű kifogás is felmerül, célszerű azokat külön-külön feltüntetni, és a panaszok lényegét egyenként kifejezni.

#### 4. A panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

4.1. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos - információt, az Alpha Financial Services Kft. telefonon illetve írásban haladéktalanul megkeresi az ügyfelet a hiányzó adatok pótlása érdekében. **A hiánypótlás a bejelentés ügyintézési idejét meghosszabbíthatja.**

4.2. A panaszkezelés során az ügyféltől a panasz jellegétől és tartalmától függően különösen az alábbi adatok és dokumentumok kérhetők:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- ügyfél igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő, az ügyfél álláspontját alátámasztó releváns dokumentumok másolata
- a meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait Társaságunk az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR) és az adatvédelemmel kapcsolatos egyéb jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kezeli. Társaságunk adatkezelési tájékoztatója a honlapon ([www.alpha-financial.hu](http://www.alpha-financial.hu)) elérhető.

4.3. A nem azonosítható személyektől érkező panaszok esetében Alpha Financial Services Kft. hiánypótlásra bekéri az azonosításhoz szükséges adatokat további intézkedés miatt. Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfélnek kizárólag általános tájékoztatás adható.

4.4. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel az Alpha Financial Services Kft. munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, melynek során az elektronikus nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel.

4.5. Az adósra vagy ügyletre vonatkozó információ, kizárólag a bejelentő vagy az adós meghatalmazottja, valamint az arra jogosult megkereső hatóság részére adható ki.

## 5. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alpha Financial Services Kft. nem számít fel. A panasz az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével

a) amennyiben Megbízót érinti, a Megbízó központi panaszkezelési osztályán történik, kivizsgálása és megválaszolása ez esetben a Megbízó illetékessége.

b) amennyiben Társaságunk az illetékes a panasz megválaszolásában, a kivizsgálás és megválaszolás a 9400 Sopron, Bartók Béla utca 32. sz. székhelyen történik.

Társaságunk a hozzá érkező panaszt ügyfélbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során az ügyfél ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

### 5.1. Szóbeli panasz kivizsgálása:

Az Alpha Financial Services Kft. a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - mivel a panasz várható kivizsgálása és rendezési ideje meghaladja az ügyfélszolgálat panaszos által elvárt idejét, illetve a válaszadáshoz más szakterülettel történő konzultációra is szükség van -, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt panasz esetén amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az ügyfél jóváhagyja, Társaságunk a panaszt a belső panaszkezelő nyilvántartásában rögzíti.

Személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyv - melyet ügyfél aláírásával hitelesít – másolati példánya az ügyfélnek átadásra kerül; a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát Társaságunk/Megbízó a panaszra adott válasszal együtt küldi meg. Válaszadási határidő a közlést követő 30 napon belül.

*A panaszról készített jegyzőkönyv 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügyféltől függően ügyfélszám
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével -, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
- j) iktatószám

Az Alpha Financial Services Kft. a jelen szabályzat szerint rendelkezésre álló telefonszámokon közölt szóbeli panaszról, a telefonon történő panaszkezelésről hangfelvételt készít, erre a beszélgetést megelőzően az automata felhívja az ügyfél figyelmét. Az Alpha Financial Services Kft. a telefonos ügyfélszolgálat útján közölt panaszról készült hanganyagot a Megbízó részére átadja. Az Alpha Financial Services Kft. fokozottan ügyel az adatbiztonságra, így gondoskodik arról, hogy ahhoz illetéktelen harmadik fél ne férhessen hozzá.

A hanganyag visszahallgatását az ügyfél kérésére biztosítjuk, a hívás azonosítására szükséges a hívásazonosító, melyet az eljáró ügyintéző szóban közölt az ügyféllel, ennek hiányában szükséges a hívás pontos időpontja, és az újszám.

Az ügyfél kérésére 30 napon belül (évenként egy alkalommal térítésmentesen) rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet, illetve a hangfelvételt tartalmazó elektronikus adathordozót.

A központi hitelinformációs rendszert (KHR) érintő kifogás esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény szerinti határidőn belül kerül megválaszolásra a Megbízó részéről.

#### 5.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontunkat a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldjük meg, ide nem értve a Központi Hitelinformációs Rendszert (KHR) érintő kifogást, mely utóbbira a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény irányadó.

A beazonosított panaszos részére a választ a rendszerben szereplő érvényes címre küldi. Társaságunk a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

5.3. Társaságunk jogosult az eljárást érdemi vizsgálat nélkül megszüntetni, ha a panasz benyújtását követően az ügyfél elhunyt, és a kivizsgálási határidőn belül nincs ismert örököséről tudomása.

5.4. Az Alpha Financial Services Kft. és Megbízó partnerei az ügyfelek panaszbejelentései kezelését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény; a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény vonatkozó rendelkezéseinek, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének a panaszkezelés szabályairól szóló mindenkor hatályos (jelenleg a 28/2014. (VII.23.) számú) rendeletében; az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR), az adatvédelemmel kapcsolatos egyéb jogszabályokban és a Magyar Nemzeti Bank a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú ajánlásában meghatározottaknak megfelelően végzi.

Az Alpha Financial Services Kft. a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

## **6. Panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat:**

6.1. Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, új információval vagy dokumentummal rendelkezik, kérheti Társaságunktól a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben az Alpha Financial Services Kft. ismét megvizsgálja a panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

6.2. A 6.1. pontban foglalt eseten kívül a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén a fogyasztónak minősülő panaszos a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., Telefon: +36-80/203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))

b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: +36-80/203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)), amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

6.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó Társaságunk bármely, a 3. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványok költségmentes megküldését.

6.4 Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos panaszt tehet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5., Telefon: +36 (1) 391-1400, Fax: +36 (1) 391-1410, E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), Honlap: <http://www.naih.hu>).

6.5 Az érintett jogosult jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulni. Az Adatkezelő/Megbízó az érintettet kérelmére részletesen tájékoztatja a per elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságról, a perindítás lehetőségéről.

## **7. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alpha Financial Services Kft. elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyszámot, azonosítót, a panasz benyújtásának időpontját,
- b) a panaszvizsgálás eredményét,
- c) az intézkedés teljesítésének idejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- d) Alpha Financial Services Kft.-t/Megbízót érinti,

A panaszt és az arra adott választ 5. a) pont esetében a Megbízó, 5. b) pont esetében az Alpha Financial Services Kft. őrzi meg öt évig.

## **8. Ellenőrzés**

Az Alpha Financial Services Kft. a panaszkezelési nyilvántartás adatai alapján feltárja a azon tényeket és eseményeket, melyek ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat vetnek fel működésében, és ezek alapján felméri a jogi kockázatokat. A feltárt adatok alapján intézkedik a problémával érintett szabályozás, gyakorlat, eljárásrend módosítása iránt, hogy azok a fogyasztóvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalanul megfeleljenek.

## **9. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzat 2020.02.10 napján lép hatályba.

Jelen szabályzatot az Alpha Financial Services Kft. Ügyvezetője hagyta jóvá, a korábbi szabályzatot hatályon kívül helyezte.

Sopron, 2020.02.10

Mag. (FH) Opra Botond  
Ügyvezető