

# A B2 Consequence Korlátolt Felelősségű Társaság PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

## 1. Preambulum

A B2 Consequence Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság) az Ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében – a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek (a továbbiakban: **Hpt.**) valamint a 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletnek megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg:

## 2. Fogalmak

**2.1 Panasz:** a Társaság üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselője eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben az Ügyfél tudomásunkra hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan.

**2.2 Ügyfél:** az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, akivel a Társaság az üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatása (követeléskezelői tevékenység) körében pénzügyi vállalkozói minőségében, mint a kezelt követelések adósával kapcsolatban áll vagy kapcsolatba lép, továbbá ide értendő az Ügyfél képviselője eljáró személy. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával, illetve meghatalmazással igazol. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt formában köteles elfogadni a Társaság.

## 3. Panasztétel lehetséges módjai

**3.1 Szóban** személyesen a panaszügyintézés helyén, a 1013 Budapest, Pauler utca 11. alatt lehet panaszt tenni munkanapokon H-K-SZ-P 9-17 óra között, valamint CS 9-19 óra között.

Telefonon a +36 1 5100 900 telefonszámon, munkanapokon H-K-SZ-P 9-17 óra között, valamint CS 8-20 óra között lehet panaszt tenni.

**3.2 Írásban** személyesen átadott irattal, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben 0-24 óráig lehet panaszt tenni.

Levelezési cím: B2 Consequence Kft. 1013 Budapest, Pauler utca 11.

E-mail: behajtas@consequence.hu

Telefax: +36 1 5100 901

Az írásbeli panasz pénzügyi vállalkozás megbízásából kezelt ügyekben benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány felhasználásával is: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzuzgyi-panasz>

## 4. Panaszkezelés szabályai

**4.1 Szóbeli panaszok.** A Társaság a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja és Ügyféllel aláírítja, telefonon közölt szóbeli panasz

## **A B2 Consequence Korlátolt Felelősségű Társaság PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

esetén az Ügyfélnek megküldi az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja és Ügyféllel aláírítja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben.

**4.2 Telefonos panaszkezelés.** Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, amelyről az Ügyfelet a beszélgetést megelőzően tájékoztatja és a hangfelvételt öt (5) évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát huszonöt (25) napon belül.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

**4.3 Írásos panaszok.** A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, ha jogszabály rövidebb határidőt nem ír elő, a panasz közlését követő harminc (30) napon belül megküldi az Ügyfélnek.

**4.4 Egyéb.** A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt (5) évig őrzi meg, és azt a Megbízó vagy a felügyeleti szerv (MNB) kérésére bemutatja. A Társaság pénzügyi vállalkozások megbízása esetén az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Hpt. előírásai szerinti nyilvántartást vezet.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik.

### **5. Jogorvoslati lehetőségek**

Amennyiben az Ügyfél az adott panasz kapcsán a Társaság válaszát nem fogadja el, panaszával pénzügyi vállalkozás megbízásával kapcsolatos követeléskezelés során felmerült panaszok esetében az alábbi szervezetekhez fordulhat:

#### **5.1 Pénzügyi Békéltető Testület**

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172,  
Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,  
Telefon: +36-80-203-776,  
E-mail: pbt@mn.hu

Az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem a PBT-hez” elnevezésű nyomtatvány (3. számú melléklet) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> és  
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

#### **5.2 Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,

## A B2 Consequence Korlátolt Felelősségű Társaság PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Telefon: 06-80-203-776,  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu).

Az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem az MNB-hez” elnevezésű nyomtatvány (4. számú melléklet) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> és  
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Nem pénzügyi vállalkozás megbízásából kezelt ügyek esetében az Ügyfél amennyiben a panaszára adott választ nem fogadja el, akkor a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján az Ügyfél lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez jogosult fordulni ([www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu)). A Békéltető Testület igénybevétele és határozata nem érinti az Ügyfél azon jogát, hogy panaszát bírósági úton érvényesítse.

**5.3 Bíróság** előtt is érvényesítheti igényét döntése szerint az 5.1 és 5.2 pontokban írtak mellett, akkor is, ha kezdeményezte a Pénzügyi Békéltető Testület (pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszok esetében) vagy fogyasztói jogvitában az Iparkamarák mellett működő Békéltető Testületek eljárását.

Az illetékesség és hatáskör megállapításához, valamint a bírósági jogérvényesítéssel kapcsolatos információk eléréséhez a következő oldalon kaphat bővebb tájékoztatást: <http://birosag.hu/>.

**5.4** Ha az említett nyomtatványok beszerzése Ügyfélnek a fenti forrásokból nehézséget okoz, akkor Ügyfél ezeket a nyomtatványokat személyesen átveheti a Társaság ügyfélszolgálatán vagy kérheti ezen formanyomtatványoknak a Társaság általi költségmentes megküldését is a Társaság elérhetőségein: a B2 Consequence Kft. 1013 Budapest, Pauler. u. 11.

**5.5. Adatvédelemmel kapcsolatos panaszok:** Személyes adatok kezelésével kapcsolatban bejelentést tenni az [adatvedelem@consequence.hu](mailto:adatvedelem@consequence.hu) elérhetőségen vagy postai úton lehetséges. Adatvédelmi tisztviselő neve: Dr. Benyhe Hajnalka (telefonszám: +36-301791941). A Társaság adatvédelmi tájékoztatóját az Ügyfelek a Társaság honlapján a <http://consequence.hu/szabalyzatok-feluqyeleti-szervek-adatkezeles> elérhetőségen tudják megtekinteni.

## 6. A szabályzat hatálya

**6.1** A jelen szabályzat hatálya a Társaság minden munkavállalójára és Ügyfelére kiterjed. A szabályzat a keltének napján lép hatályba határozatlan időre, egyidejűleg valamennyi korábbi azonos tárgyban készült szabályzat hatályát veszti.

**6.2** A Társaság a jelen szabályzat felülvizsgálatát évente köteles elvégezni.

\* \* \*

A B2 Consequence Kft. számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Kelt: Budapesten, 2019.05.31. napján

Hatályos: 2019. 05.31.

Jóváhagyta Burget Beáta Eszter ügyvezető

Hatályos: 2019.05.31.