

Az

INNOVA-INVEST PÉNZÜGYI Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Székhely:	1118 Budapest, Dayka Gábor utca 3.
Cégjegyzékszám:	01-10-045183
PSZÁF engedély száma:	I/E-2454/2004. számú határozat
PSZÁF engedély dátuma:	2004. november 26.
Hatályos:	2019.03.01.

## Panasz

Az INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékeivel szemben, vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő reklamáció bejelentése.

## Panaszkezelési eljárás

Az INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt. panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. §-a, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet szabályozza.

Amennyiben működésünk során - minden igyekezetünk ellenére - Önt sérelem éri, panaszát az alábbi elérhetőségeken keresztül terjesztheti elő:

### Panaszbenyújtási lehetőségek:

- Személyesen: szóban vagy írásban társaságunk székhelyén (1118 Budapest, Dayka Gábor u. 3.), munkanapokon 8 órától 16 óráig.
- Telefonon: +36-20-449-7600, minden hétfői munkanapon 8 órától 20 óráig.
- Írásban:
  - személyesen vagy más által átadott irat útján;
  - postai úton: INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt., 1118 Budapest, Dayka Gábor u. 3. címre;
  - telefaxon: +36-1-485-2852 számra;
  - elektronikus levélben: [info@innovainvest.hu](mailto:info@innovainvest.hu) címre. (Az Önök biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tudunk adni.)

### Meghatalmazás formai követelményei:

Tájékoztatjuk, hogy panaszát meghatalmazott útján is előterjesztheti. Amennyiben meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

Tájékoztatjuk, hogy banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a pénzügyi intézmény ügyfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad.

Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

Panaszát a jelen szabályzat mellékletét képező formanyomtatványon is benyújthatja. (1. számú melléklet)

### Mi történik a panaszával?

Tájékoztatjuk, hogy a panasz kivizsgálása térítésmentes, a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Felhívjuk figyelmét, hogy a telefonon közölt panaszáról hangfelvétel készül, a hangfelvételt a pénzügyi intézmény 5 évig őrzi. Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet, amennyiben kéri.

A pénzügyi intézmény a szóbeli – ideértve a telefonon és a személyesen tett - panaszt azonnal megvizsgálja, amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, továbbá ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénzügyi intézmény jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi a panaszra adott válasszal együtt, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje;
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

A pénzügyi intézmény az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

### Mire van szükségünk panaszának pontos kivizsgálásához?

Kérjük, hogy a panasz pontos kivizsgáláshoz az alábbi adatokat megadni szíveskedjen:

- neve;
- szerződésszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli a pénzügyi intézmény.

### Milyen lehetőségei vannak, ha válaszunkat nem fogadja el?

Elsődleges célunk, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon tudjuk lezárni a felmerült panaszügyeket. Ezért kérjük, hogy elsősorban az INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt.-nek jelezze azon észrevételét is, ha a panaszára adott válaszunkat nem tartja kielégítőnek, megfelelőnek és megnyugtatónak.

### További jogorvoslati lehetőségek

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

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36 80 203 776; e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu); ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.)
- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777.; telefon: +36 80 203 776; e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
- bíróság.

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 az egymillió forintot.

INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt.  
Panaszkezelési Szabályzata

A fogyasztónak minősülő ügyfél a fenti esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a fenti esetben szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

#### Panaszkezelési nyilvántartás

A pénzügyi intézmény az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza

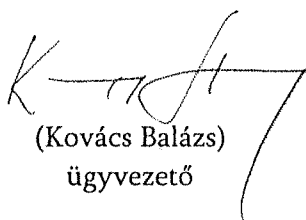
- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A pénzügyi intézmény a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

A pénzügyi intézmény a panaszkezelési szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Budapest, 2019. március 01.

INNOVA-INVEST Pénzügyi Zrt.



(Kovács Balázs)  
ügyvezető

#### Melléklet:

1. számú melléklet: formanyomtatvány panasz benyújtására