

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT<sup>1</sup>**

**Az ügyfelek panaszainak bejelentéséről, kezeléséről,  
nyilvántartásáról**

---

<sup>1</sup> MNB 6/C.5

A **FINANCE CAPITAL Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §, 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, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet és a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás, a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) MNB ajánlás, a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 9/2020. (VII.14.) MNB ajánlása alapján a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok megtételéről és kezeléséről az alábbiak szerint rendelkezik.

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy megbízott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) díjmentesen közölhesse.

## ÁLTALÁNOS ELVEK

Jelen Panaszkezelési szabályzat célja, hogy a fenti jogszabályi rendelkezésekkel összhangban rögzítse a panaszok hatékony, átlátható, jogszerű, prudens és gyors kezelésének eljárását, a panaszügyintézés módját, a kapcsolódó nyilvántartás vezetését.

A Társaság a panaszkezelés teljes folyamata során az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra törekszik. A Társaság továbbá biztosítja, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

A Társaság a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt a közérthetőség, az átláthatóság, valamint a kiszámíthatóság szempontjait szem előtt tartva jár el.

A Társaság törekszik arra, hogy a panaszokat olyan szellemben kezelje, hogy azáltal képes legyen megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni a közte és a Panaszos között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

Az ügyféllel való eltérő megállapodás hiányában a panaszkezelés magyar nyelven történik.

Jelen szabályzatot a Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségében kihelyezi és a honlapján, közzéteszi.

## RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

### I. A panasz bejelentésének módjai

#### 1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

|                                          |                                                                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| aa) a panaszügyintézés helye (székhely): | 9022 Győr, Czuczor Gergely u. 26. 5. emelet                                        |
| nyitvatartási idő (munkanapokon):        | hétfő-szerda-csütörtök: 8:00 – 16:30<br>kedd: 8:00 – 20:00<br>péntek: 8:00 – 14:00 |

b) telefonon:

|                                                         |                                                                                    |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| ba) telefonszám:                                        | +36-96/901-100                                                                     |
| bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő munkanapokon): | hétfő-szerda-csütörtök: 8:00 – 16:30<br>kedd: 8:00 – 20:00<br>péntek: 8:00 – 14:00 |

## 2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton (levelezési cím: 9022 Győr, Czuczor Gergely u. 26. 5. emelet szám alatti címen).

c) elektronikus levélben (e-mail cím: [info@financecapital.hu](mailto:info@financecapital.hu)), melyet a társaság folyamatosan fogad.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazást a panaszt tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban, vagy elektronikus benyújtás esetén a panaszhoz mellékelni kell az aláírt példányt szkennelt változatban.

## II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálásáról a Társaság ügyfélszolgálati ügyintéző útján gondoskodik, és a vizsgálat az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

*A Társaság gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.*

*A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz azonosítására szolgáló adatra, a panasz érkezésének időpontjára, a panasszal együtt csatolt melléletek felsorolására, a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldásra vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság arról is tájékoztatást nyújt, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.*

*A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.*

*Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.*

*A Társaság erre irányuló kérés esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról. Az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navig ator-fuzetek>) további tájékoztatást kaphat a panaszkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokról.*

## **1. Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

*A Társaság az ügyféllel történt telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi.*

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. *A Társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.*

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A beszélgetés végeztével tájékoztatni kell az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett Társaság neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az élőhangos bejelentkezés érdekében úgy kell eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

A Társaság a Panasznak minősülő telefonos kommunikációt a Hpt., illetve az Fgytv. előírásainak megfelelően egyedi azonosítóval ellátva rögzíti. A panasznak minősülő telefonos kommunikáció rögzítésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése, amely jogi kötelezettség alatt a Hpt. 288. § (2)-(3) bekezdése, illetve az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése szerinti kötelezettség értendő.

Az ügyintézők csak olyan telefonon keresztül bonyolítanak panaszkezeléssel összefüggő telefonhívást az ügyfelekkel, melyen rögzíthető a telefonbeszélgetés. Bejövő hívások esetén az ügyfél a hangbemondás során tájékoztatást kap arra vonatkozóan, hogy amennyiben az ügyintézőnkkel folytatott telefonbeszélgetés rögzítéséhez nem járul hozzá, úgy telefonos úton történő panaszbejelentésre, illetve egyéb érdemi ügyintézésre nem kerülhet sor, az ügyintézés céljából keresse fel személyes ügyfélszolgálatot vagy írásban forduljon Társasághoz.

## **2. Írásbeli panasz**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok>) formanyomtatványt alkalmazzon (*Melléklet*), amelyet a Társaság a saját honlapján is elérhetővé tesz az ügyfelek számára. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

A nem az erre rendszeresített formanyomtatványon előterjesztett írásbeli Panasznak is tartalmaznia kell legalább a Panaszos nevét, lakcímét/székhelyét, levelezési címét, a Panasz leírását (mennyiben és milyen okból kifogásolja a Társaság eljárását), a Társasághoz intézett határozott kérelmet (igényt) és az elektronikus levél kivételével a Panaszos aláírását. A Társaság a formanyomtatványt az ügyfélszolgálati helyiségben nyomtatott formában elhelyezi, továbbá a honlapján közzéteszi.

A Társaság 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

## **III. A panaszválaszra vonatkozó követelmények**

A panaszra adott válaszban részletesen ki kell térni:

1. a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére,
2. a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve

3. a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint - szükség szerint -

4. a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

A válaszlevélben fel kell tüntetni továbbá a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

A választ közérthetően, egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kell megfogalmazni.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, a panaszbejelentés a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesíthető.

A választ tértiveénnyel ellátott postai küldeményként kell megküldeni a panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Kivételt képez ez alól az az eset, ha a panaszos panaszát az a Társasághoz bejelentett és nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte meg és panaszában nem rendelkezett arról, hogy a válaszlevelet egyéb úton kéri megküldeni. Ebben az esetben a Társaság indoklással ellátott álláspontját elektronikus úton küldi meg Panaszos részére az előzők szerinti email címre.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni és azt a Felügyelet (Magyar Nemzeti Bank) kérésére be kell mutatni.

#### **IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

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

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett *termék vagy szolgáltatás*,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), valamint 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 (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Az Adatvédelmi Tájékoztatót a Társaság ügyfelei részére ügyfélfogadási helyiségében, illetve a honlapján elérhetővé teszi.

## V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslat

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő, tehát az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PBT székhelye:           | MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.                                                                                                                                                                                                                |
| ügyfélszolgálat:         | 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.                                                                                                                                                                                                                   |
| telefonszáma:            | 06-1-489-9700, 06-80-203-776                                                                                                                                                                                                                       |
| internetes elérhetősége: | <a href="https://www.mnb.hu/bekeltetes">https://www.mnb.hu/bekeltetes</a><br><a href="https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok">https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok</a> |
| levelezési címe:         | Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.                                                                                                                                                                                               |
| meghallgatások helye:    | 1133 Budapest, Váci út 76.                                                                                                                                                                                                                         |

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; Telefon: +36-80/203-776; E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))

c) **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.

A fogyasztónak minősülő ügyfél az a) pontban foglalt 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 Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

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

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti. A nyomtatványt igazolható módon kell kiküldeni, az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton.

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén:

- az Fgytv. szerint fogyasztónak minősülő panaszos ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén a) a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez; b) a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez,

továbbá c) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.

- az Fgytv. szerinti Fogyasztónak nem minősülő panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival, továbbá a Társaság panaszkezelésével, ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat

A Hpt. szerinti Fogyasztónak minősülő Panaszos az MNB fogyasztóvédelmi honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) további, kapcsolódó információkat talál. A nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő vásárolt követelések esetében a békéltető testületek listájáról és elérhetőségeiről a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon. a Társaság honlapján, továbbá a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok elérhetőségeiről a [www.kormanyhivatalok.hu](http://www.kormanyhivatalok.hu) honlapon tájékozódhat.

## **VI. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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 Társaság célja, hogy olyan nyilvántartást vezessen, mely alkalmas a Panaszok belső nyomon követésére, azok elemzésére és a Társaság vezetőségének megfelelő tájékoztatására.

A Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi, továbbá a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

## **VII. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység, a panaszkezelési tevékenység ellenőrzése**

A panaszok hatékony, gyors és szakszerű kezelése, valamint a megfelelő nyilvántartás vezetése és adatszolgáltatással kapcsolatos feladatok teljesítésében való közreműködés érdekében a Társaság a panaszkezelésért felelős szervezeti egységként a Székely-Limpek Andreát jelölte ki.

A panaszkezelési tevékenység jogszabályi előírásoknak való megfelelését, belső szabályozását és szabályozottságát, a tevékenység prudens gyakorlatnak történő megfelelését a belső ellenőrzési funkció ellenőrzi.

.....  
Igazgatóság nevében  
Igazgatóság elnöke