

**NARTEX Pénzügyi Zrt.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2023. július 21. napjától

## 1. Általános szabályok

### 1.1. A szabályzat célja

Jelen dokumentum a **NARTEX Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített elnevezése: NARTEX Pénzügyi Zrt., nyilvántartást vezető cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-10-049721; székhelye: 1068 Budapest, Városligeti Fasor 8/b. fszt. 9-10., a továbbiakban: **Társaság**) panaszkezelési szabályzatát (a továbbiakban: **Szabályzat**) tartalmazza.

A Szabályzat célja, hogy a Társaság működése vonatkozásában keletkezett panaszok átlátható, jogszerű és hatékony kezelésének szabályait rögzítse, a panaszügyintézés módját, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályait meghatározza.

### 1.2. A szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Társasághoz bármely formában (szóban, írásban.) benyújtott Panasz kezelését érintő tevékenységekre kiterjed.

Jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára, valamint megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik/amelyek a Társaság javára, illetve a Társaság érdekében járnak el.

A szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre. A szabályzat hatálybalépésével egy időben minden korábbi, a Társaság által kiadott panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

### 1.3. Kapcsolódó jogszabályok és egyéb rendelkezések

Jelen Szabályzat rendelkezéseinek kialakítása során az alábbi jogszabályok és egyéb jogforrások rendelkezései kerültek figyelembe vételre:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényt (Fttv.);
- a Magyar Nemzeti Bankról (MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.)
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021 (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
- a Magyar Nemzeti Bank 66/2021. (XII.20.) számú rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

- 435/2016. (XII.16.) Kormányrendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány-kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete, 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 – GDPR)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHRtv.)
- a Magyar Nemzeti Bank 2/2019 (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről
- a Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

#### 1.4. Értelmező rendelkezések

Jelen Szabályzat értelmezése és alkalmazása során az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

„Panasz”: A jelen Szabályzat alanyi hatálya alá eső szereplők tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi igény, kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az eljárást, a szereplő magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

Nem minősül panasznak:

- amennyiben az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, továbbá egyedi igényt, kérést fogalmaz meg
- amennyiben a – panasznak minősülő – igény, kérelem vagy reklamáció tárgyában, annak előterjesztésekor peres, vagy nem peres eljárás van folyamatban
- a GDPR 13-21. cikkeiben foglalt, az érintetti joggyakorlásra irányuló kérelem, amennyiben nem kifogásolja az adatkezelés jogszerűségét.

„Panaszos”: Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki /amely jelen Szabályzat alanyi hatálya alá eső szereplők tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszát a Társasággal írásban vagy szóban, közli vagy közölte.

„Fogyasztó”:

- Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, valamint a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró,

külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is. (Fgytv.)

- Az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el. (Hpt.)

„Fogyasztói jogvita”:

- A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozó fogyasztó és Társaság közötti jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. (MNB tv.)
- A fogyasztó és a Társaság közötti jogviszony teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

## **2. A panaszkezelés szabályozásának általános alapelvei**

- 2.1. A Társaság minden esetben törekszik az ügyféllel történő együttműködésre, és elsődlegesnek tartja az ügyfelek – nem visszaélésszerű – joggyakorlásának biztosítását és a lehetőségekhez képest azok érvényesülését. (Társaság nem tekinti visszaélésszerűnek a joggyakorlást, amennyiben az ügyfél az általában elvárható gondossággal, figyelmességgel és körültekintéssel, az ésszerűség keretei között kívánja gyakorolni jogait.)
- 2.2. Ennek megvalósulását hivatott szolgálni a Szabályzat, mely transzparens jellegéből fakadóan az ügyfeleket megillető jogok gyakorlása, valamint a panaszkezelés egyéb részletszabályaira vonatkozóan közérthető, világos, pontos és naprakész információt nyújt az ügyfelek számára.
- 2.3. A Társaság a működése, így a panaszkezelési eljárás során a jóhiszeműség, tisztességesség valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek megfelelően, a Szabályzat 1.3. pontjában hivatkozott jogforrások rendelkezésének keretei között jár el.
- 2.4. A Társaság ügyfélközpontú magatartás tanúsít a panaszkezelési eljárás során, mely elősegíti az ügyfeleket potenciálisan fenyegető sérelmek időben történő felismerését, annak negatív hatásainak megelőzését, vagy az esetlegesen bekövetkező sérelmek ügyfélbarát módon történő orvoslását.

## **3. A panaszügyintézkést ellátó szakmai terület meghatározása**

- 3.1. A panaszkezelés vonatkozó jogszabályokban és egyéb előírásokban meghatározottak alapján történő megvalósulásáért a Társaság ügyvezetője a felelős.
- 3.2. A panaszkezeléshez kapcsolódó feladatok ellátására, annak koordinálására az ügyvezető a fogyasztóvédelmi kapcsolattartót jelöli ki.

3.3. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó munkáját a Társaság jogi és üzleti szakterületei támogatják, mely szakterületek vezetői felelősek a panaszkezelés során nyújtott közreműködés szakmaiságáért.

3.4. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

#### **4. A panaszkezelés részletes szabályai**

4.1. A panasz előterjesztésének lehetőségei

a) Írásban

Postai úton: 1068 Budapest, Városligeti Fasor 8/b.  
fszt. 9-10.

E-mailben: [ugyfelszolgalat@nartexzrt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nartexzrt.hu)

Személyesen: 1068 Budapest, Városligeti Fasor 8/b.  
fszt. 9-10.

Ügyfélfogadás: /Előre egyeztetett időpontban/

Az írásbeli panasz szükséges tartalmi elemei:

- A panaszos adatai: Név, Lakcím/Székhely, Levelezési cím, Alíráás (amennyiben nem elektronikus levél)
- A panasz tárgya: Kifogásolt magatartás/eljárás; Kifogás indoka; Egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására

A Társaság a panasz előterjesztéséhez honlapján – [www.nartexzrt.hu](http://www.nartexzrt.hu) -, valamint az ügyfélszolgálatán rendelkezésre bocsátja az MNB által javasolt formanyomtatványt, mely jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képezi (Formanyomtatvány panasz benyújtásához). Továbbá lehetőséget biztosít az ügyfelek számára, hogy az erre a célra rendszeresített formanyomtatványtól eltérő módon terjessze elő írásbeli panaszát az ügyfél.

Amennyiben az Ügyfél panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, az Ügyfelet elektronikus úton tájékoztatni kell, hogy a válasz postai úton kerül megküldésre.

Az elektronikusan érkezett panasz esetén, annak beérkezéséről az Ügyfél részére visszaigazolás kerül megküldésre, amely tartalmazza a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

b) Szóban

Telefonon: 06-1-213-4662, 06-30-637-8424  
Hétfő-Kedd, Csütörtök-Péntek: 8.00-15.00,  
Szerda 8.00-20.00

Személyesen: 1068 Budapest, Városligeti Fasor 8/b. fszt. 9-10.  
Ügyfélfogadás: /Előre egyeztetett időpontban/

A Társaság az alakszerűségi követelmények betartásától függetlenül, az előterjesztett kérelmet annak érdemi tartalma alapján minősíti panasszá, vagy egyéb bejelentéssé.

#### 4.2. A panaszos azonosítása

A Társaságot köteles a panaszost azonosítani.

A Társaság által elfogadott azonosítási módok:

- A Természetes személyazonosító adatok közül legalább két adat megadása esetén (Pl: Születési idő, anyja neve)
- Személyazonosító igazolvány/Hatósági igazolvány bemutatásával történő azonosítás

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján a panaszos nem azonosítható (Pl: Adategyezőség esetén), a Társaság további adatot kér be a panaszos azonosítása céljából. Amennyiben az azonosítási kísérlet igazolhatóan nem vezet eredményre (pl: a panaszos elérhetőségének hiányában nem lehet további adatot bekérni), a Panasz érdemi kivizsgálására nem kerül sor.

Az azonosított Panaszost – közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás alapján, meghatalmazott is képviselheti a panaszügyintézés során.

A meghatalmazás szükséges tartalmi elemei

Meghatalmazó: Neve, Születési ideje, Aláírása

Meghatalmazott: Neve, Születési ideje, Aláírása

Meghatalmazás tárgya: „Meghatalmazom, hogy ... tárgyú panaszügyintézés során, a NARTEX Pénzügyi Zrt. előtt, helyettem és nevemben teljes jogkörrel eljárjon”

A panaszügyintézéssel kapcsolatos információ – az esetlegesen az ügyintézés vonatkozásában eljáró hatóságok kivételével – kizárólag az azonosított Panaszos, valamint meghatalmazottja számára adható.

#### 4.3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása elsődlegesen annak tartalma alapján történik, azonban az előterjesztés formája alapján a panaszügyintézésre eltérő szabályok vonatkoznak.

##### **Írásbeli panasz**

Az írásbeli beadványt a Társaság érkeztetés-iktatásért felelős szervezeti egysége iktatja, és

- amennyiben a beadvány egyértelműen (a tartalom mélyebb ismerete nélkül) panasznak minősül, indokolatlan késedelem nélkül megküldi a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó számára

- amennyiben a beadvány az az érkeztetés-iktatás során nem azonosítható panaszként, megküldi az érintett szervezeti egység részére, amely a beadvány – tartalmi vizsgálatát követő – panaszként történő azonosítását követően indokolatlan késedelem nélkül megküldi a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó számára.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó az alábbiak szerint, indokolatlan késedelem nélkül értesíti a Panaszost a panaszkezelési eljárás megindításáról és tájékoztatja a panaszkezelés folyamatáról.:

**Főszabály:** A Panaszos által megjelölt értesítési címen. Amennyiben ilyen nincs:

Postai úton érkezett panasz esetén	A küldeményen szereplő levelezési címen (Feladó)
Elektronikus úton érkezett panasz esetén	E-mail címen (From)
Személyesen átadott panasz esetén	Rendelkezésre álló levelezési címen

### **Szóban előterjesztett panasz**

A panasz szóbeli előterjesztésére sor kerülhet személyesen, vagy telefonon. Szóbeli panasz esetén a Panaszost tájékoztatni kell a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről.

### **Személyesen előterjesztett szóbeli panasz**

A Társaság főszabályként törekszik a panasz azonnali kivizsgálására és orvoslására. Amennyiben a panasz orvoslására tett javaslat a Panaszos számára elfogadható, a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a Szabályzat II. számú mellékletében található jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv ez esetben – a kötelező tartalmi elemeken kívül – tartalmazza:

- a panasz orvoslására tett intézkedés részletes leírását
- a Panaszos nyilatkozatát az intézkedés elfogadásáról
- a Panaszos aláírását, annak igazolásául, hogy a végleges jegyzőkönyv egy példányát átvette

Amennyiben a panasz orvoslására tett javaslat a Panaszos számára nem elfogadható, vagy a panasz kezelésére tett azonnali intézkedésre nincs lehetőség, a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a jelen Szabályzat 2. számú mellékletében található jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv ez esetben – a kötelező tartalmi elemeken kívül – tartalmazza:

- a Panaszos tájékoztatását a Panaszügyintézés további menetéről (fogyasztóvédelmi kapcsolattartó adatairól, a Panasz azonosításához szükséges információkról)
- a panasz orvoslására tett, a Panaszos által elutasított intézkedés részletes leírását
- a Panaszos nyilatkozatát az intézkedés elutasításáról

- a Panaszos aláírását, annak igazolásául, hogy a végleges jegyzőkönyv egy példányát átvette

### **Telefonon előterjesztett szóbeli panasz**

Panasz tárgyú telefonbeszélgetés kizárólag olyan vonalon folytatható, mely rögzíti a beszélgetés során elhangzottakat.

A Társaság nem rendelkezik külön vonallal a telefonos panaszkezelés céljára, ennél fogva a hívást kezdeményező felet automata hang tájékoztatja – a panaszkezeléssel kapcsolatban – az alábbiakról:

- A beszélgetés rögzítésre kerül
- A panasz tárgyú hívások adatkezelésére jogi kötelezettség jogalapon kerül sor
- A beszélgetést a Társaság – a hangrögzítés szolgáltatást nyújtó Adatfeldolgozó közreműködésével – 5 évig kezeli
- A panaszost megillető érintetti jogokról, beleértve a jogorvoslathoz való jogot

A közölt szóbeli panaszt a Társaság egyedi azonosítószámmal látja el.

A Panaszról az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a Panasz előterjesztésének napján eljuttat az érkeztetésért és iktatásért felelős szervezeti egységhez, mely a jegyzőkönyvet – annak iktatását követően – továbbítja a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó számára.

A Társaság a Panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

### **A jegyzőkönyv szükséges tartalmi elemei**

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Panaszos neve, lakcíme (székhelye)
- a Panaszos által kért értesítési mód, és a vonatkozó elérhetőség
- a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a Panasz részletes leírása, a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Társaság nyilatkozata a Panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Panaszos aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma
- a Panaszos igénye,
- annak a nem természetes személynek a megnevezése, amely tevékenységére, működésére, az érdekében eljáró természetes személyek magatartására a Panasz irányul



- jogorvoslatra vonatkozó tájékoztatás (fogyasztónak minősülő panaszos esetén)

#### 4.4. A panaszügyintézés határideje

A Társaság a személyesen előterjesztett, szóbeli panasz azonnali kivizsgálására és orvoslására törekszik. Amennyiben a fent megjelölt formában előterjesztett panasz orvoslására tett intézkedések nem vezetnek eredményre, a fent megjelölt formától eltérő módon került előterjesztésre a panasz, a Társaság írásbeli válaszát az alábbi határidők szerint küldi meg:

- Főszabályként: a Panasz Társasághoz érkezését követő 30 napon belül
- a KHR-rel kapcsolatos Panasz esetén: a Panasz Társasághoz érkezését követő 5 munkanapon belül, de legkésőbb a vizsgálat – 5 munkanapon belül történő – lezárását követő 2 munkanapon belül.
- Amennyiben a Panasz alapos kivizsgálása az előző pontokban meghatározott határidőben, objektív okok miatt lehetetlen, a Társaság a fenti határidőn belül tájékoztatja a Panaszost a késedelem objektív okairól, valamint a panaszkezelés várható időtartamáról.

#### 4.5. A panasz tárgyában hozott döntés

A Panasz Tárgyában hozott döntést írásba kell foglalni, az alábbi szükséges tartalommal:

- A Panaszra vonatkozó adatok rögzítése (azonosító, előterjesztés időpontja)
- A Panasz kivizsgálásának határideje
- A Panaszos által megjelölt igények
- A Panasz kivizsgálásának eredménye
- A Panasz orvoslására tett intézkedések, vagy az elutasítás ténye
- A döntés indokolása, alátámasztva a megfelelő jogszabályi, illetve egyéb szabályozási hivatkozásokkal
- A jogorvoslatra vonatkozó tájékoztatás (Fogyasztónak minősülő panaszos esetén)

#### 4.6. A panaszos tájékoztatása a döntésről

Az írásbeli döntést főszabályként tértivevénnyel ellátott postai küldeményként kell megküldeni a Panaszos részére, a kézbesítés tényének, címzettjének, valamint időpontjának igazolhatósága céljából.

Kivételt képez ez alól az elektronikus levélben érkezett panasz, mely – a Panaszos ellenkező kérésének hiányában – esetében a Társaság által azonosított küldő levelezési címre küldi meg a választ.

Az írásbeli döntést mindkét esetben iktatni kell, mielőtt kiküldésre kerül az ügyfél részére, továbbá dokumentálni szükséges a kiküldés időpontját.

#### 4.7. A panaszos tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről

*Fogyasztónak minősülő Panaszos esetén*

*Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén*

Panasz tárgya: pénzügyi fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése

Magyar Nemzeti Bank (MNB)

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Telefon: 06-80/203-776

Honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Kérelem  
formanyomtatvány  
elérési útja <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Panasz tárgya: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a teljesítéssel, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 172

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Telefon: 06-80/203-776

Honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/>

Kérelem  
formanyomtatvány  
elérési útja <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Pénzügyi panaszát a Kormányablakon keresztül is elküldheti az MNB vagy PBT felé.

Illetékes Bíróság A polgári perrendtartás szabályai szerint

További információk és nyomtatványok a [birosag.hu](http://birosag.hu) honlapon érhetőek el.

*Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén*

Panasz tárgya: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita

Lehetséges fórumok: Területileg illetékes járási hivatalok / <https://www.kormanyhivatakl.hu>  
Békéltető testületek

## Illetékes Bíróság

### 4.8. A panasz nyilvántartása

A Társaság a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően a Panaszokról nyilvántartást vezet, melyben az alábbi adatokat rögzíti:

- Panasz sorszáma
- Panasz azonosítója
- Ügyazonosító (amennyiben azonosítható)
- Ügyszám (Amennyiben azonosítható)
- Ügyfél név
- Panasz tárgya
- Panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése
- Panasz típusa
- Panasz benyújtásának időpontja
- Panasz benyújtásának módja
- Panasz minősítése (Panasz kivizsgálásának eredménye)
- Érintett szakterület megnevezése
- Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elfogadás/elutasítás esetén annak indoka
- Az intézkedés teljesítésének határideje
- Felelős személy megnevezése
- A panasz megválaszolásának határideje
- Válaszadás időpontja
- Egyéb megjegyzés (jogi eljárás folyamatban)
- Jogorvoslati eljárásra vonatkozó információk (Amennyiben van)

### 4.9. A panaszügyintézésrel kapcsolatos adatkezelés

A Társaság adatkezelésének célja a tudomására jutott – írásban, vagy szóban bejelentett – ügyfél-elégedetlenség kezelése (kivizsgálása, panasz jogosságának megállapítása, etc.) a jogszabály előírásainak megfelelően.

Az adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése

A panaszt és az arra adott választ, továbbá a panaszról készült hangfelvételt a Társaság öt évig őrzi. A Társaság az alább felsorolt, vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, jogi kötelezettség teljesítése alapján kezeli a panaszkezeléssel kapcsolatos adatokat:

- A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §
- A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspenz-kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 3. § (2)-(3) bekezdései

Fenti adatok címzettjei: a Társaság által megbízott ügyvéd; Magyar Nemzeti Bank, a Szabályzatban megjelölt jogorvoslati fórumok

A Társaság adatkezeléséről további részletes tájékoztatás, a társaság honlapján, az alábbi elérhetőségen található: [www.nartexzrt.hu](http://www.nartexzrt.hu)

Kelt: Budapest, 2023. július 21.