



MKK Magyar Követeléskezelő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Az MKK Magyar Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Panaszkezelési Szabályzata

Vaczkó-Kovács Orsolya s.k.
vezérigazgató

Hatályba lépés napja: 2025. szeptember 1.

Tartalomjegyzék

I.	Általános rendelkezések	3
I.1.	A szabályozás célja	3
I.2.	A szabályzat személyi és tárgyi hatálya.....	3
I.3.	Kapcsolódó jogszabályok, szabályozási és egyéb dokumentumok	3
I.4.	Értelmező rendelkezések.....	3
II.	Részletes rendelkezések.....	4
II.1.	A panaszos azonosítás módja	4
II.2.	A szabályozás általános elvei	5
II.3.	A panaszkezelés menete	5
II.3.1.	A Panasz bejelentésének módjai.....	6
II.3.1.1.	Szóbeli panasz	6
II.3.1.2.	Írásbeli panasz	6
II.3.2.	A Panasz kivizsgálása.....	7
II.3.2.1.	Általános szabályok	7
II.3.2.2.	A szóbeli Panasz esetén	8
II.3.2.2.1.	Személyesen közölt szóbeli Panasz esetén	8
II.3.2.2.2.	Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén.....	8
II.3.2.2.3.	Jegyzőkönyv.....	9
II.3.2.3.	Az írásbeli Panasz	10
II.3.3.	A Panaszra adandó válasz.....	10
II.3.4.	A Panasz elutasításához fűződő jogorvoslati tájékoztatási kötelezettség.....	11
II.3.4.1.	a) Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén:.....	11
II.3.4.1.	b) Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén:	12
II.4.	Panaszkezelésért felelős szervezeti egység	14
II.5.	Adatkezelés.....	14
II.6.	A Panaszok nyilvántartása	15
II.7.	A külső követeléskezelők részére átadott követelések ügyében érkezett Panaszok kezelése	15
II.8.	A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése	15
III.	Záró rendelkezések	15
	Mellékletek:	16
	1. számú melléklet: Tájékoztató a panaszügyintézésről	17
	2. számú melléklet: Jegyzőkönyv minta.....	23
	3. számú melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány	26
	4. számú melléklet: Meghatalmazás minta.....	29
	5. számú melléklet: Értesítő levél minta.....	31

I. Általános rendelkezések

I.1. A szabályozás célja

Jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: szabályzat) meghatározza az MKK Magyar Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak (a továbbiakban: MKK Zrt.) a panaszok hatékony, átlátható, jogszerű, prudens és gyors kezelésének eljárását, a panaszügyintézés módját, a kapcsolódó nyilvántartás vezetését.

I.2. A szabályzat személyi és tárgyi hatálya

A szabályzat személyi hatálya kiterjed az MKK Zrt. valamennyi szervezeti egységére, továbbá a MKK Zrt. érdekében vagy javára eljáró valamennyi személyre, szervezetre.

Jelen szabályzat tárgyi hatálya a Panaszok kezelésére terjed ki. A GDPR 15-21. cikke szerinti érintetti joggyakorlás körébe tartozó kérelmek (panaszok) benyújtásával, és kivizsgálásával kapcsolatban az MKK Zrt. honlapján (www.mkkzrt.hu/Adatvedelem) elérhető adatkezelési tájékoztatók szerint kell eljárni.

I.3. Kapcsolódó jogszabályok, szabályozási és egyéb dokumentumok

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.);
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.);
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről (KHR tv.);
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (MNB tv.);
- Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről (Ajánlás);
- Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről;
- Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról;
- 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról;
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
- 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 (GDPR);
- Magyar Nemzeti Bank 66/2021. (XII.20.) számú rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (MNB rendelet).

I.4. Értelmező rendelkezések

Panasz: Az MKK Zrt., illetve az MKK Zrt. érdekében vagy javára eljáró személynek, szervezetnek – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés MKK Zrt. részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az MKK Zrt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak: az MKK Zrt.-től kért általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás.

Panaszos: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki /amely az MKK Zrt. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

Hpt. szerinti Fogasztó: Az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés: A Hpt. 3. §-ban meghatározott pénzügyi szolgáltatás nyújtásából származó követelés.

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés: Minden olyan követelés, ami nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból ered. Az ilyen típusú követelések esetében a panaszkezelés során az Fgytv. vonatkozó rendelkezései szerint kell eljárni, mely rendelkezések jelen szabályzatban külön jelölésre kerülnek.

Fgytv. szerinti Fogasztó: 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, lakásszövetkezetis.

Pénzügyi fogyasztói jogvita: Az MNB tv. alapján a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozó fogyasztó és MKK Zrt. közötti jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Fgytv. szerinti fogyasztói jogvita: a fogyasztó és az MKK Zrt. közötti jogviszony teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

II. Részletes rendelkezések

II.1. A panaszos azonosítás módja

Azonosított Panaszosnak tekintjük, aki:

- a személyes ügyfélszolgálati helyiségben a polgárok személyes adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerinti adatokat tartalmazó hatósági igazolvány bemutatásával azonosítja magát, (az azonosításra más igazolvány, okirat nem kérhető el) illetve
- telefonon, írásban vagy személyesen azt, akinél a beazonosítás legalább két személyes adattal (pl. születési dátum, születési hely) megtörtént.

A személyes adatok hiányában azonosításra alkalmatlan személy részére csak általános tájékoztatás adható arról, hogy a panaszbejelentését milyen formában fogadja az MKK Zrt.

Nem azonosítható személy esetén, illetve a Panaszos elérhetőségének hiányában, elsődlegesen plusz információk nyújtását kell kérni a panaszostól az azonosítás érdekében. Amennyiben az azonosítási, adatbekérési kísérletre bizonyítható módon sor került, azonban az azonosítás, adatbekérés továbbra

is sikertelennek bizonyult, további intézkedési kötelezettsége az MKK Zrt.-nek nincsen, illetve a Panaszos elérhetőségének hiányában válaszadásra nem kerül sor.

A Panaszosra vonatkozó, illetve a Panaszos személyével, valamint konkrét ügylettel kapcsolatba hozható információ kizárólag a Panaszos vagy törvényes képviselője/meghatalmazottja részére adható. A Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az MKK Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot.

II.2. A szabályozás általános elvei

Az MKK Zrt. célja, hogy panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt nyújtson.

Az MKK Zrt. az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során az ügyfél észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az MKK Zrt. célkitűzése az ügyfél-centrikus szemléletmód erősítése, ezért az MKK Zrt. törekszik arra, hogy a panaszbejelentések kivizsgálása, a Panaszost ért esetleges sérelem orvoslása, és a Panaszos tájékoztatása ügyfélbarát módon történjen meg.

Az MKK Zrt. fontosnak tartja az együttműködést az ügyfelekkel, illetve az ügyfelekkel szemben tanúsítandó rugalmas és segítőkész bánásmódot a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

Az MKK Zrt. a panaszok kezelése során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban, valamint az MNB prudenciális elvárásait tükröző Ajánlásban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

Az MKK Zrt. 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 MKK Zrt. a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy a Panaszosok a felmerülő kifogásaikkal összefüggésben megfelelő időben megkapják a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve, hogy jogos igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján az MKK Zrt. a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan törekszik a közérthetőségre, az átláthatóságra, a kiszámíthatóságra, valamint arra, hogy a Panaszos által megismerhető információk folyamatosan hozzáférhetőek legyenek.

Az MKK Zrt. jelen szabályzatot az ügyfélforgalom számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségében működő ügyfélterminálon kihelyezi és a honlapján, a www.mkkzrt.hu-n (Panaszkezelés menüpont) közzéteszi.

A panaszkezelés a Hpt. 288. § (6) bek. alapján magyar nyelven történik.

II.3. A panaszkezelés menete

II.3.1. A Panasz bejelentésének módjai

II.3.1.1. Szóbeli panasz

a.) személyesen:

- az MKK Zrt. ügyfélszolgálati helyiségében (1138 Budapest Madarász Viktor u. 47-49. I. épület 6. emelet /Madarász Irodapark/)
Hétfő-kedd: 9.00-16.00 óráig
Szerda: 9.00-18.00 óráig
Csütörtök: 9.00-16.00 óráig
Péntek: 9.00-13.00 óráig

b) telefonon:

- a 06-1-346-3760 telefonszámon
Hétfő-kedd: 8.00-16.00 óráig
Szerda: 8.00-20.00 óráig
Csütörtök 8.00-16.00 óráig
Péntek 8.00-14.00 óráig.

II.3.1.2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján

- az MKK Zrt. ügyfélszolgálati helyiségében (1138 Budapest, Madarász Viktor u. 47-49. I. épület 6. emelet /Madarász Irodapark/)
Hétfő-kedd: 9.00-16.00 óráig
Szerda: 9.00-18.00 óráig
Csütörtök: 9.00-16.00 óráig,
Péntek: 9.00-13.00 óráig

b) postai úton:

- az MKK Zrt. 1393 Budapest, Pf. 307. levelezési címen

c) telefaxon:

- 06-1-233-6501 számon

d) elektronikus levélben:

- a panasz@mkkzrt.hu elektronikus levelezési címre.

e) az MKK Zrt. honlapján keresztül a Panaszbejelentő nyomtatvány használatával

Az a Panaszos, akinek referenciaadatait a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás kezeli és ahol a referenciaadat-szolgáltató az MKK Zrt., amennyiben kizárólag a KHR tv. 16. § (1) bek¹. szerinti kifogást emel panaszában, úgy azt csak a II.3.1.2. pontban meghatározott írásbeli módon nyújthatja be az MKK Zrt részére.

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az MKK Zrt. a jelen szabályzat [4. számú melléklet](#)ét képező meghatalmazás-mintát javasolja használni, de attól eltérő, közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást is elfogad, mely legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott személyének egyértelmű megjelölését (név, személyazonosító adatok, lakcím feltüntetésével);

¹ KHR tv. 16. § (1): „A nyilvántartott személy kifogást emelhet referenciaadatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt átadása, azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat-helyesbítését, illetve törlését.”

- azt, hogy mely, az MKK Zrt.-vel szemben fennálló tartozás(ok)ra vonatkozik a meghatalmazás (követelésazonosító(k) feltüntetésével, vagy a valamennyi, az MKK Zrt. által nyilvántartott tartozás megjelöléssel);
- a meghatalmazás milyen cselekményekre jogosítja fel a meghatalmazottat (pl. minden cselekmény elvégzésére/jognyilatkozat megtételére jogosult az adott ügyben vagy panasztételre tekintettel pl. panasz ügyemben, nevemben és helyettem eljárjon) és
- a meghatalmazás érvényességi idejét (pl. visszavonásig érvényes vagy megjelölt határnapig). A határozatlan (visszavonásig), vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás öt év elteltével hatályát veszti.
- az ügyvédi meghatalmazásra² jogszabály egyéb feltételt is előírhat.

A meghatalmazást a panaszt tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban, vagy elektronikus benyújtás esetén a panaszhoz mellékelni kell az aláírt példányt szkennelt változatban.

A Hpt. szerinti Fogyasztó és az Fgytv. szerinti Fogyasztó Panaszos az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhatja a szabályzat [3. számú mellékletét](#) képező, és az MKK Zrt. honlapján elérhető – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által készített minta figyelembe vételével készült – formanyomtatványt, de az MKK Zrt. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja. 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 az MKK Zrt. eljárását), az MKK Zrt.-hez intézett határozott kérelmet (igényt) és az elektronikus levél kivételével a Panaszos aláírását.

Az MKK Zrt. a formanyomtatványt az ügyfélszolgálati helyiségben nyomtatott formában elhelyezi, továbbá a honlapján a www.mkkzrt.hu-n (Panaszkezelés menüpont alatt) közzéteszi.

II.3.2. A Panasz kivizsgálása

II.3.2.1. Általános szabályok

A Panasz kivizsgálása térítésmentes, az MKK Zrt. azért külön díjat nem számol fel. Az MKK Zrt. a Panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja meg.

Ha a szóban előterjesztett Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy azt a Panaszos nem fogadta el, továbbá írásban előterjesztett Panasz esetén, az indokolással ellátott választ, a Panasz MKK Zrt.-vel való közlésétől számított:

- 30 naptári napon belül,
- az elszámolási törvény alapján az elszámolás teljesítésével és szerződésmódosulással kapcsolatos Panasz esetén 60 naptári napon, belül, valamint
- KHR-rel kapcsolatos Panasz esetén a kézhezvételt követő 5 munkanapon, de legkésőbb ezen 5 munkanapon belüli kivizsgálás lezárását követő 2 munkanapon belül, írásban küldi meg az MKK Zrt.

A Panasz kivizsgálása során a Panaszos kifejezett kérésére az MKK Zrt. tájékoztatást nyújt a vizsgálat állásáról.

²Az ügyvédek részére készült általános meghatalmazás minta Társaságunk honlapján elérhető: www.mkkzrt.hu/ugyvedek-jogi-kepviselek-reszere

A Panasz érdemi vizsgálatát, a Panaszra adandó válasz elkészítését és határidőben történő megküldését a panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője által kijelölt munkatárs (a továbbiakban: Panaszügyintéző) végzi el.

Amennyiben a fenti határidőkön belül a Panasz teljes körű kivizsgálása nem lehetséges (pl.: a kivizsgáláshoz szükséges információ nem érkezik meg határidőn belül), a Panaszügyintéző a jogszabályban előírt határidőn belül, a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a Panaszost a késedelem okáról, lehetőség szerint megjelölve a vizsgálat befejezésének várható időpontját is.

A kérelmet, a bejelentést tartalma és nem alakszerűsége alapján kell figyelembe venni a tekintetben, hogy Panasznak minősül-e, vagy sem.

Ha a Panasz kivizsgálásához a Panaszostól a Panaszosnál rendelkezésre álló további információkra van szükség, akkor a Panaszügyintéző haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a Panaszossal, és beszerzi azt.

II.3.2.2. A szóbeli Panasz esetén

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint azonnal orvosolni kell.

II.3.2.2.1. Személyesen közölt szóbeli Panasz esetén

Ha a Panaszos személyesen tett szóbeli Panaszának azonnali kivizsgálása megtörtént és azt a Panaszos elfogadta, az ügyintéző a Panaszról (a szabályzat [2. számú melléklet](#)ét képező) jegyzőkönyvet vesz fel, mely a II.3.2.2.3. ponton felül tartalmazza a Panasz rendezésére, megoldására szolgáló intézkedés leírását, továbbá a Panaszos nyilatkozatát, mely szerint a leírt intézkedést a Panasz teljesítéseként elfogadja és a jegyzőkönyv másolati példányát a Panaszos részére átadja.

Ha a személyesen tett 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 -, vagy annak kezelésével a Panaszos nem ért egyet, akkor az ügyintéző a Panaszról és a Panaszos vonatkozó álláspontjáról (a szabályzat [2. számú melléklet](#)ét képező) jegyzőkönyvet vesz fel és egyidejűleg közli a Panaszossal a Panasz azonosítására szolgáló adatokat, illetve tájékoztatja a Panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Az ügyintéző a kinyomtatott jegyzőkönyvet aláíratatja a Panaszossal és csatolja hozzá az ügyfél által benyújtott panaszbejelentéshez kapcsolódó dokumentumok másolatát, majd a jegyzőkönyv másolati példányát, valamint a Panaszos kérésére a szabályzat [1. számú melléklet](#)ét képező tájékoztatót átadja a Panaszos részére.

Az ügyintéző a jegyzőkönyv Panaszos által aláírt példányát a Panasz érkezésének napján iktatás végett átadja az Ügyviteli Csoport felé.

A fentiek szerint kell eljárni abban az esetben is, amennyiben a Panaszos helyett annak meghatalmazottja/képviselője jár el.

II.3.2.2.2. Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén

Az ügyintéző a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az élőhangos bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Az élőhangos bejelentkezést megelőzően automata hang hívja fel a Panaszos figyelmét arra, hogy

- a) Panaszáról hangfelvétel készül, a hangrögzítés a vonatkozó törvényi rendelkezések alapján kötelező,
- b) a Panaszról készült hangfelvételt az MKK Zrt. 5 évig köteles megőrizni,
- c) a Panaszos a hangrögzítés vonatkozásában tájékoztatást kérhet, ennek keretében kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá – kérésének megfelelően – 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- d) a telefonos hangrögzítés jogszerűsége kapcsán milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére.
- e) Hívásának egyedi azonosítószáma: "...".

Az MKK Zrt. a Panasznak minősülő telefonos kommunikációt a jogszabályi 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 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 ügyfélszolgálatunkat, vagy írásban forduljon Társaságunkhoz.

Ha a Panaszos telefonon teszi meg panaszát, arról az ügyintéző a Panasz érkezésének napján jegyzőkönyvet vesz fel és azt iktatásra továbbítja az Ügyviteli Csoport felé. A jegyzőkönyv felvételével egyidejűleg az ügyintéző közli a Panaszossal a Panasz azonosítására szolgáló adatokat, illetve tájékoztatja a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A Panaszról készült hangfelvétel megőrzéséről – a vonatkozó jogszabályok alapján – a rögzítés napjától számított minimum 5 (öt) naptári évig az MKK Zrt. Informatikai és Alkalmazásfejlesztési Osztálya gondoskodik.

II.3.2.2.3. Jegyzőkönyv

Ha jogszabály vagy a jelen Szabályzat jegyzőkönyv felvételét előírja, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Panaszos nevét;
- b) a Panaszos lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges levelezési címét, közüzemi tartozás esetén a fogyasztási hely címét;
- c) hozzájárulás esetén telefonszámát/email címét;
- d) a Panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját;
- e) a Panaszos Panaszának részletes leírását, a Panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos Panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a Panaszos igényét;
- g) a Panasszal érintett szerződés számát vagy az érintett ügy más egyedi azonosítóját (pl. követelésazonosító);
- h) telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panasz egyedi azonosítószámát;
- i) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;

- j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírását;
- k) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét;
- l) a Panasszal érintett pénzügyi szervezet nevét és címét.

A jegyzőkönyv mintája a szabályzat [2. számú melléklet](#)t képezi.

II.3.2.3. Az írásbeli Panasz

Az írásbeli Panaszt az Ügyviteli Csoport az MKK Zrt., külön szabályzata szerint érkezteti és iktatja. Az iktatást követően a Panaszos Panasza haladéktalanul továbbításra kerül a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.

A Panasz megválaszolását végző Panaszügyintéző a szabályzat [5. számú melléklet](#)t képező minta alkalmazásával (az írásbeli Panasz benyújtási csatornájának függvényében e-mailben vagy postai úton) soron kívül értesíti a Panaszost írásbeli panaszának érkeztetése napjáról, melyhez a Panaszos külön kérése esetén csatolja a szabályzat [1. számú melléklet](#)t képező tájékoztatót. Amennyiben a Panaszos írásbeli Panaszát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben adta le, akkor a tájékoztatót postai úton kell megküldeni a Panaszos részére.

Szóbeli (vagyis személyes, illetve telefonos) Panasz esetében a Panaszügyintézőnek akkor kell a szabályzat [5. számú melléklet](#)e szerinti értesítő levelet megküldeni a Panaszosnak, amennyiben a Panasz kivizsgálása során megállapítja, hogy a Panaszos Panasza a követelés vitatása kapcsán részben vagy egészben az engedményezést megelőző időszakra vonatkozik.

II.3.3. A Panaszra adandó válasz

A Panaszra adandó választ az alábbiak szerint kell elkészíteni és megküldeni a Panaszosnak a II.3.2.1. pontban rögzített határidőknek megfelelően:

Az MKK Zrt. Panasz tárgyában hozott érdemi döntését írásba kell foglalni. A válaszadás során érdemi, kifejtő válaszadásra kell törekedni a Panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogással kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

A Panaszra adott válaszban továbbá részletezni kell a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedést, az ügyre vonatkozó alkalmazásának indokát egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva, a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát.

A Panaszra adott választ közérthetően kell megfogalmazni és indokolni kell. Az indokolást részletesen, pontosan, közérthetően és egyértelműen kell megfogalmazni. Az indokolás a Panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik, a Panaszosnak küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Az indokolás a benne szereplő jogszabályi hivatkozásokat röviden értelmezi.

Az MKK Zrt. Panaszra adott választát tértivevény többlétszolgáltatással feladott könyvelt küldeményként kell megküldeni a Panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy az MKK Zrt. 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, amennyiben a Panaszos a panaszát az MKK Zrt.-hez bejelentett és nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte meg és Panaszos panaszában nem rendelkezett arról, hogy a válaszlevelet egyéb úton kéri megküldeni. Ilyen esetben az MKK Zrt. Panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton küldi

meg Panaszos részére az előzőek szerinti email címre, azonban KHR-rel kapcsolatos panasz esetén a válasz tértivevény többlétszolgáltatással feladott könyvelt küldeményként való megküldése ilyen esetben is kötelező.

A telefonon közölt szóbeli Panaszról felvett jegyzőkönyvet a Panaszra adott válasszal együtt meg kell küldeni a Panaszosnak.

II.3.4. A Panasz elutasításához fűződő jogorvoslati tájékoztatási kötelezettség

A Panasz elutasítása esetén a Panaszra adott válasz, kötelező tartalmi eleme az előző pontban foglaltakon túl a jelen pont szerinti jogorvoslati tájékoztatás is azzal, hogy a jogorvoslatra vonatkozó tájékoztatást csak a fogyasztónak minősülő Panaszos Panaszának elutasításakor kell megadni.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a Panasz elutasítása esetén az MKK Zrt. arról is tájékoztatja, hogy álláspontja szerint a Panasz és a panaszkezelés

- a) az MNB-ről szóló 2013. CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) az Fgytv. alapján a panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy
- c) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- d) a központi hitelinformációs rendszerben tárolt referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kivizsgálására irányult.

II.3.4.1. A Panasz elutasítása esetén az MKK Zrt. az alábbiak szerint arról is tájékoztatja a Panaszost, hogy jogorvoslati kérelmével mely testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

II.3.4.1. a) Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén

A Hpt. szerinti Fogyasztónak minősülő Panaszos

1. az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet az **MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál** (ügyfélszolgálat: MNB Budai Központ 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777., telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>), vagy

2. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén

- az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. §-aiban szabályozott módon az MNB által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: MNB 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat: MNB Budai Központ 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172., telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes/>, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76. sz. alatti Capital Square irodaház), vagy
- polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz**

fordulhat.

3. A KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

A Hpt. szerinti Fogyasztónak nem minősülő Panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Továbbá, a KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXII. törvény alapján a székhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

Ha az MKK Zrt. álláspontja szerint a Panasz mind a II.3.4. a), mind a II.3.4. c) pontot érinti, akkor a Panaszost tájékoztatni kell arról is, hogy a Panaszban foglaltak mely része tartozik az a) pontja, illetve a c) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

A II.3.4.c.), illetve II.3.4.1.a.) 2. pont alá tartozó (különösen a kizárólag a követelés jogalapját,összegszerűségét vitató) Panasz elutasítása esetén, amennyiben a követelés érvényesítése érdekében peres vagy nemperes eljárás van folyamatban, vagy a per tárgyában jogerős bírósági ítélet született, úgy a Hpt. szerinti Fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy az MKK Zrt. álláspontja szerint a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 107. § ac) pont, illetve b) pont alapján a Pénzügyi Békéltető Testület felé benyújtott kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának van helye.

A Panasz elutasítása esetén az MKK Zrt. arról is tájékoztatja a Hpt. szerinti Fogyasztónak minősülő Panaszost, hogy az MKK Zrt. tett-e a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatára vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot³, továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az MKK Zrt. 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 a kétfélmillió forintot. Tájékoztatja továbbá, hogy kérelmére az MKK Zrt. költségmentesen megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat. Ebben az esetben a tájékoztatás kiterjed a formanyomtatvány - MNB honlapján megadott - elektronikus elérhetőségére⁴, valamint az MKK Zrt.-nek a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló – a szabályzat II.3.1.1. és II.3.1.2. pontjai szerinti - telefonszámára, e-mail elérhetőségére és postai címére is.

II.3.4.1. b) Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén

Az Fgytv. szerinti Fogyasztónak minősülő természetes személy Panaszos

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén

- a) a Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez;
- b) a Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez, továbbá
- c) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz

fordulhat.

³Jelen szabályzat hatályba lépéséig az MKK Zrt. nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének kötelezőként történő elfogadását jelentő általános alávetési nyilatkozatot.

⁴A szabályzat hatálybalépésekor: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén a Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez fordulhat.
3. A KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz fordulhat.

Az Fgytv. szerinti Fogyasztónak minősülő civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet Panaszos

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén
 - a) a panaszos székhelye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat;
 - b) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.
2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén – amennyiben az biztosított – a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

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

A Fogyasztói panasz elutasítása esetén az MKK Zrt. arról is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Panaszost, hogy az MKK Zrt. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást, illetve, hogy tett-e az illetékes békéltető testület eljárására és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatára vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot⁵, továbbá arról, hogy a békéltető testület egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha az MKK Zrt. alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg a kétszázötvenezer forintot. Társaságunk arról is tájékoztatja Panaszost, hogy kérelmére az MKK Zrt. költségmentesen megküldi a békéltető testület eljárásának, illetve a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára használható formanyomtatványokat, valamint arról is, hogy a fogyasztóvédelmi hatósághoz a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján keresztül – DÁP mobilalkalmazás vagy Ügyfélkapu+ használatával – is benyújtható a kérelem. Ebben az esetben a tájékoztatás kiterjed az adott formanyomtatvány elektronikus elérhetőségére, valamint az MKK Zrt.-nek a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló – a szabályzat II.3.1.1. és II.3.1.2. pontjai szerinti – telefonszámára, e-mail elérhetőségére és postai címére is.

II.3.4.1.a.) és II.3.4.1.b.) pont szerinti esetekben:

Az előző pontokban megnevezett formanyomtatványokat a Panaszos kérésére az MKK Zrt. a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton küldi meg.

⁵Jelen szabályzat hatálya lépéséig az MKK Zrt. nem tett a békéltető testület döntésének kötelezőként történő elfogadását jelentő általános alávetési nyilatkozatot.

A Panaszos a jogszabály által előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is élhet jogorvoslattal és igényelheti a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára használható formanyomtatvány megküldését.

A jogorvoslati tájékoztatásokat figyelemfelhívásra alkalmas módon (pl. a szöveget vastagon kiemelve) kell megtenni a Panaszra adott válaszban.

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 követelések esetében a békéltető testületek listájáról és elérhetőségeiről a www.bekeltetes.hu honlapon és az MKK Zrt. honlapján (www.mkkzrt.hu) a Panaszkezelés menüpontban, továbbá, a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok elérhetőségeiről a www.kormanyhivatalok.hu honlapon tájékozódhat.

Amennyiben a Panaszos ismételten – a korábbi Panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – Panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, az MKK Zrt. a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg Panaszos részére, hogy a korábbi Panaszra adott választ csatolja.

II.4. Panaszkezelésért felelős szervezeti egység

A panaszkezelésre vonatkozó jogszabályokban és egyéb előírásokban meghatározottak alapján, a panaszok hatékony, gyors és szakszerű kezelése, valamint a megfelelő nyilvántartás vezetése és adatszolgáltatással kapcsolatos feladatok teljesítésében való közreműködés érdekében az MKK Zrt., panaszkezelésért felelős szervezeti egységként a Panaszkezelési Csoportot jelölte ki.

II.5. Adatkezelés

Az MKK Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól

- a) személyazonosító adatok (így különösen: név, születési név, születési hely, idő, anyja neve);
- b) kapcsolattartás célját szolgáló adatok (így különösen: lakcím, székhely, levelezési cím, fogyasztási hely);
- c) panasz tartalma; a panasz leírása, illetve Panaszos igénye (így különösen: a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése, a panasz benyújtásának időpontja, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka, a panasz megválaszolásának időpontja);
- d) telefonon történő panaszkezelés esetén a hang, hangfelvétel egyedi azonosítószáma, hívás dátuma, időpontja, a panaszügyintézés során a beazonosításhoz szükséges adatok, és a panaszügyintézés során elhangzott egyéb adatok;
- e) szóban tett panaszról készült jegyzőkönyv esetén: jegyzőkönyv tartalma (így különösen: panasz előterjesztésének helye, ideje, ügyfél neve, lakcíme, panasz részletes leírása) és a panasz egyedi azonosító száma;
- f) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás.

A Panaszt benyújtó Panaszos adatait az Infotv. rendelkezéseinek, valamint a GDPR-ban foglaltaknak megfelelően kell kezelni.

A Panaszost az ügyintézés megkezdésekor tájékoztatni kell arról, hogy honlapunk (www.mkkzrt.hu) nyitóoldalának Adatvédelem fülén keresztül elérhető az *Adatkezelési tájékoztató az MKK Zrt. által*

kezelt követelések kötelezettjei, vagy a Társaság által kezelt követeléseket megalapozó jogviszonyban egyéb módon érintett személyek, mint érintettek részére, ahol további információkat talál az MKK Zrt. adatkezeléséről. Az Adatkezelési Tájékoztató továbbá elérhető Társaságunk ügyfélszolgálatán is.

II.6. A Panaszok nyilvántartása

Az MKK Zrt. az ügyfelei panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az arra kijelölt informatikai rendszerében nyilvántartást vezet, mely az ügyféladatokon kívül 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,
- f) a telefonon tett panasz egyedi azonosító számát.

Az MKK Zrt. célja, hogy olyan nyilvántartást vezessen, mely alkalmas a Panaszok belső nyomon követésére, azok elemzésére, melynek eredményéről az MKK Zrt. vezetése tájékoztatást kapjon az MNB rendelet 7.§-a szerint.

Az MKK Zrt. a Panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat, a Panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

II.7. A külső követeléskezelők részére átadott követelések ügyében érkezett Panaszok kezelése

A külső követeléskezelőkhöz érkezett Panaszokat a külső követeléskezelőnek a megbízási szerződésben meghatározottak szerint el kell juttatnia az MKK Zrt. részére. Az MKK Zrt.-hez ily módon eljuttatott Panaszt a panaszkezelésért felelős szervezeti egység fogja kivizsgálni és megválaszolni.

II.8. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

A panaszkezelési tevékenységgel kapcsolatban a Compliance Csoport ésszerű időközönként - figyelembe véve az MNB rendelet 7.§-ában meghatározottakat - vizsgálja az MKK Zrt. jogszabályi előírásoknak való megfelelését, a belső szabályozását, és szabályozottságát, a tevékenység prudens gyakorlatának történő megfelelést.

III. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzatot az MKK Zrt. Igazgatósága a 67/2025. (VIII.29.) számú határozatával hagyta jóvá. Jelen Szabályzat a kihirdetését követő munkanap lép hatályba. Jelen Szabályzat hatálybalépésével a 2025. április 17. napján hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2025. augusztus 29.

Vaczkó-Kovács Orsolya s.k.
vezérigazgató

Mellékletek:

1. számú melléklet: Tájékoztató a panaszkezelési eljárásról
2. számú melléklet: Jegyzőkönyv minta
3. számú melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány
4. számú melléklet: Meghatalmazás minta
5. számú melléklet: Értesítő levélminta

1. számú melléklet: Tájékoztató a panaszügyintézésről

Tisztelt Ügyfelünk!

Az MKK Magyar Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: MKK Zrt.) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásaival és ügyintézésével, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi, szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba vegyünk, kivizsgáljuk, megválaszoljuk és a feltárt hibákat orvosoljuk. Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentés során megadott személyes adatokat az MKK Zrt. csak a panasz kivizsgálásával összefüggésben kezeli, azokat harmadik személyek számára nem továbbítja.

Az MKK Zrt. panaszügyintézésének rendjét az alábbiakban foglaljuk össze.

Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon hozhatják az MKK Zrt. tudomására:

A panasz szóban és írásban is megtehető.

Azon panasz, melyben a Panaszos - akinek referenciaadatait a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás kezeli és ahol a referenciaadat-szolgáltató az MKK Zrt. - kizárólag a KHR tv. 16. § (1) bek. szerinti kifogást emel, a jogszabály értelmében csak írásbeli módon nyújtható be az MKK Zrt. részére.

A szóbeli panasz bejelenthető

- a) személyesen:
 - az MKK Zrt. ügyfélszolgálati helyiségében (1138 Budapest, Madarász Viktor u. 47-49. I. épület 6. emelet /Madarász Irodapark/)
Hétfő-kedd: 9.00-16.00 óráig
Szerda: 9.00-18.00 óráig
Csütörtök: 9.00-16.00 óráig
Péntek: 9.00-13.00 óráig.
- b) telefonon:
 - a 06-1-346-3760 telefonszámon,
Hétfő-kedd: 8.00-16.00 óráig
Szerda: 8.00-20.00 óráig
Csütörtök: 8.00-16.00 óráig
Péntek: 8.00-14.00 óráig.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ön és az MKK Zrt. munkatársa közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi az MKK Zrt. Az MKK Zrt. az Ön kérésére biztosítja a panaszos hangfelvétel visszahallgatását, továbbá – kérésének megfelelően – 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Az írásbeli panasz bejelenthető

- a) személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján

- az MKK Zrt. ügyfélszolgálati helyiségében (1138 Budapest, Madarász Viktor u. 47-49. I. épület 6. emelet /Madarász Irodapark/)
Hétfő-kedd: 9.00-16.00 óráig; Szerda: 9.00-18.00; Csütörtök: 9.00-16.00 óráig, Péntek: 9.00-13.00 óráig
- b) postai úton:
 - MKK Zrt. 1393 Budapest, Pf.: 307. levelezési címen
- c) telefaxon:
 - 06-1-233-6501 számon
- d) elektronikus levélben:
 - a panasz@mkkzrt.hu elektronikus levelezési címre.
- e) az MKK Zrt. honlapján keresztül a Panaszbejelentő nyomtatvány használatával

Panasza megtételére meghatalmazott útján is lehetősége van. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az MKK Zrt. által preferált meghatalmazás-mintát a szabályzat 4. számú melléklete tartalmazza, azonban az MKK Zrt. attól eltérő, közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást is elfogad, mely legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott személyének egyértelmű megjelölését (név, személyazonosító adatok, lakcím feltüntetésével);
- azt, hogy mely, az MKK Zrt.-vel szemben fennálló tartozás(ok)ra vonatkozik a meghatalmazás (követelésazonosító(k) feltüntetésével, vagy a valamennyi, az MKK Zrt. által nyilvántartott tartozás megjelöléssel);
- a meghatalmazás milyen cselekményekre jogosítja fel a meghatalmazottat (pl. minden cselekmény elvégzésére/jognyilatkozat megtételére jogosult az adott ügyben vagy panasztételre tekintettel pl. panasz ügyemben, nevemben és helyettem eljárjon) és
- meghatalmazás érvényességi idejét (pl. visszavonásig érvényes vagy megjelölt határidőig). A határozatlan (visszavonásig), vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás öt év elteltével hatályát veszti.
- az ügyvédi meghatalmazásra jogszabály egyéb feltételt is előírhat.

A meghatalmazást a panaszt tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban. Az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhatja az MKK Zrt. székhelyén és az MKK Zrt. honlapján elérhető formanyomtatványt, de az MKK Zrt. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

A panasz érdemi kezelése érdekében, a nem formanyomtatványon előterjesztett írásbeli panasznak is tartalmaznia szükséges legalább a panaszos nevét, lakcímét/székhelyét, levelezési címét, a panasz leírását (mennyiben és milyen okból kifogásolja az MKK Zrt. eljárását), az MKK Zrt.-hez intézett határozott kérelmet (igényt) és az elektronikus levél kivételével a panaszos aláírását.

A panaszok kivizsgálása, kezelése

A panaszt minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszt a közlésétől számított 30 naptári napon belül írásban megválaszoljuk. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

Amennyiben a fenti határidőn belül a panasz teljes körű kivizsgálása nem lehetséges (pl.: a kivizsgáláshoz szükséges információ nem érkezik meg határidőn belül), a jogszabályban előírt határidőn belül, a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatjuk a késedelem okáról továbbá lehetőség szerint arról, hogy a panasz kivizsgálásának befejezése mikorra várható.

Az MKK Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszok nyilvántartása

Az MKK Zrt. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

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

A panaszt és az arra adott választ az MKK Zrt. 5 évig megőrzi.

Jogorvoslati lehetőségek⁶

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén:

Ha Ön a panaszbejelentésére az MKK Zrt.-től kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát az MKK Zrt. nem megfelelően kezelte, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

A Hpt. szerinti Fogyasztónak minősülő panaszos⁷

1. a Magyar Nemzeti Bankról (továbbiakban: MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál (ügyfélszolgálat: MNB Budai Központ 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777., telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>), vagy

2. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvita esetén

- az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. §-aiban szabályozott módon az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhely: MNB1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat: MNB Budai Központ 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172., telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/>, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76. sz. alatti Capital Square irodaház), vagy
- a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz

fordulhat.

⁶Az illetékes ügyintézőnek ki kell választania a megfelelő jogorvoslati tájékoztatót annak függvényében, hogy a panaszossal szemben az MKK Zrt.-nek milyen típusú követelése van nyilvántartva.

⁷Fogyasztó: az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.

3. A KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. Továbbá, a KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a székhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

A (különösen a kizárólag a követelés jogalapját,összepszerűségét vitató) Panasz elutasítása esetén, amennyiben a követelés érvényesítése érdekében peres vagy nemperes eljárás van folyamatban, vagy a per tárgyában jogerős bírósági ítélet született, úgy a Hpt. szerinti Fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy az MKK Zrt. álláspontja szerint a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 107. § ac) pont, illetve b) pont alapján a Pénzügyi Békéltető Testület felé benyújtott kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának van helye.

A panasz elutasítása esetén - a fogyasztónak minősülő Panaszos - kérelmére az MKK Zrt. költségmentesen megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat. A formanyomtatvány elektronikusan elérhető az MNB honlapján⁸ is. Az MKK Zrt.-nek a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló elérhetőségei megegyeznek a Panasz bejelentésének helyeivel.

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén:

Ha Ön a panaszbejelentésére az MKK Zrt.-től kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát az MKK Zrt. nem megfelelően kezelte, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

Az Fgytv. szerinti Fogyasztónak minősülő természetes személy panaszos

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén
 - a) a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez;
 - b) a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez, továbbá
 - c) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.
2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez fordulhat.
3. A KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

Az Fgytv. értelmében fogyasztónak minősülő civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet panaszos

⁸ <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén
 - a) a panaszos székhelye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat;
 - b) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.
2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén – amennyiben az biztosított – a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival, továbbá az MKK Zrt. panaszkezelésével, ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A fogyasztói panasz elutasítása esetén - a fogyasztónak minősülő panaszos - kérelmére az MKK Zrt. költségmentesen megküldi a békéltető testület eljárásának, illetve a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei (fogyasztóvédelmi hatóság) eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára használható formanyomtatvány(oka)t. A békéltető testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára ajánlott formanyomtatvány letölthető a békéltető testületek honlapjáról,⁹ illetve fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtására ajánlott formanyomtatvány letölthető az MKK Zrt. honlapjának Panaszkezelés menüpontjában¹⁰ is. A fogyasztóvédelmi hatósághoz a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján (www.fogyasztovedelem.kormany.hu) keresztül – DÁP mobilalkalmazás vagy Ügyfélkapu+ használatával – is benyújtható a kérelem. Az MKK Zrt.-nek a formanyomtatvány(ok) megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló elérhetőségei megegyeznek a panasz bejelentésének helyeivel.

Tisztelt Ügyfelünk!

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott. Ha további információra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal az MKK Zrt.-hez a következő elérhetőségeken:

- a) személyesen, vagy meghatalmazott által átadott irat útján:
 - az MKK Zrt. ügyfélszolgálati irodájában (1138 Budapest, Madarász Viktor u. 47-49. I. épület 6. emelet /Madarász Irodapark/)
 - Hétfő-kedd: 9.00-16.00 óráig
 - Szerda: -9.00-18.00 óráig
 - Csütörtök: 9.00-16.00 óráig
 - Péntek: 9.00-13.00 óráig
- b) telefonon:
 - a 06-1-346-3760 telefonszámon,
 - Hétfő-kedd: 8.00-16.00 óráig
 - Szerda: 8.00-20.00 óráig
 - Csütörtök: 8.00-16.00 óráig
 - Péntek: 8.00-14.00 óráig
- a) postai úton:

⁹ <https://bekeltetes.hu/> Kérelem benyújtása fülre kattintva

¹⁰ <https://www.mkkzrt.hu/panaszkezeles/panaszkezeles-menete> /Kérelem fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának lefolytatására

- MKK Zrt. 1393 Budapest, Pf.: 307. levelezés címre küldve,
- b) telefaxon:
 - 06-1-233-6501 számon
- c) elektronikus levélben:
 - megkeresését az ugyfelszolgalat@mkkzrt.hu elektronikus levelezési címre küldve.

Tisztelettel:
MKK Magyar Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány

2. számú melléklet: Jegyzőkönyv minta

**Jegyzőkönyv
panasz felvételéről
Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz**

A PANASZ AZONOSÍTÓSZÁMA:
A PANASZT KEZELŐ SZERVEZETI EGYSÉG NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE: Panaszkezelési Csoport MKK Zrt. 1393 Budapest, Pf. 307.

PANASZOS	
Név:	
Lakcím (székhely, szükség esetén fogyasztási hely):	
Levelezési cím:	
Telefon:	
E-mail cím:	
Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve és címe:	
Panasszal érintett szerződés száma vagy az érintett ügy más egyedi azonosítója:	
Képviselő neve*:	
Képviselő címe*:	
Képviselő telefonszáma*:	
* Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője/meghatalmazottja útján nyújtja be a panaszt. Ez esetben csatolni kell a jegyzőkönyvhöz a benyújtási jogosultságot igazoló okirato(ka)t (meghatalmazás vagy cégkivonat és aláírási címpéldány)	

A PANASZOS BIRTOKÁBAN LÉVŐ, A PANASZ ALÁTÁMASZTÁSÁHOZ CSATOLT DOKUMENTUMOK (számla, szerződés stb.)
- - -

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE, IDŐPONTJA	
A panasz előterjesztésének helye, időpontja (év/hó/nap):	Budapest, 20.....
Esetleges korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hó/nap):	

Kelt: Budapest, 20.....

Panaszos aláírása¹:	
A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával elismeri, hogy az MKK Zrt. panaszügyintézéséről szóló tájékoztatóját és panaszbejelentő nyomtatványt ma átvette.	
¹ Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.	

Az MKK Zrt. jegyzőkönyvet készítő munkatársának neve és aláírása²:	
A PANASZ AZONNALI KIVIZSGÁLÁSÁNAK MEGTÖRTÉNTÉ ESETÉN A PANASZ RENDEZÉSÉRE, MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA³	
² Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.	
³ Csak a panasz azonnali rendezése esetén töltendő a panaszt kezelő ügyintéző részéről.	

Panaszos aláírása⁴:	
A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával az MKK Zrt. panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedését, a panasz teljesítéseként elismeri.	
⁴ A panasz azonnali rendezése esetén.	

3. számú melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY¹¹

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő)*:

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus:

--

¹¹ Elérhető: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást | ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ Kára keletkezett | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | ☐ Szerződés felmondása |
| ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak | ☐ Egyéb panasza van |
| ☐ Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:.....

4. számú melléklet: Meghatalmazás minta panaszkezeléshez

MEGHATALMAZÁS¹²

Alulírott

Név:

Születési hely és idő:

Anyja neve:

Lakcím / Székhely:

Cégjegyzékszám:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

meghatalmazó

meghatalmazom

Név:

Születési hely és idő:

Anyja neve:

Lakcím / Székhely:

Cégjegyzékszám:

Telefonszám*:

E-mail cím*:

meghatalmazottat

hogy az **MKK Magyar Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (továbbiakban: MKK Zrt., székhely: 1138 Budapest, Tomori u. 34.; nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cg.: 01-10-043319) előtt, az **MKK** Zrt.-nél

.....
¹³követelésazonosító(ko)n nyilvántartott tartozással/tartozásaimmal kapcsolatos panasz/panaszok ügyében nevemben és helyettem¹⁴ teljeskörűen eljárjon.

Jelen meghatalmazás a **fent megjelölt panasszal kapcsolatban** kiterjed valamennyi, banktitoknak¹⁵ minősülő információ meghatalmazott részére történő kiadására is.

Jelen meghatalmazás:¹⁶

a.) visszavonásig érvényes,

b.) napjáig érvényes.

..... (kelt), (év).....(hó).....(nap)

.....
Meghatalmazó

.....
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú 1

Név:.....

Aláírás:.....

Lakcím:.....

Tanú 2

Név:.....

Aláírás:.....

Lakcím:.....

A *-gal jelölt adatok megadása nem kötelező!

¹² Kérjük, olvashatóan, tollal, nyomtatott nagybetűvel kitölteni.

¹³ Kérjük, itt az Ön részére az MKK által megküldött levélben megjelölt követelésazonosító(ka)t írja be.

¹⁴ Kérjük, hogy az a) és a b) közül a megfelelőt karikázza be, amennyiben a b) pontot karikázta be, akkor kérjük, hogy azt töltsé is ki.

¹⁵ Hpt. 160. § (1) 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.

¹⁶ Kérjük, hogy az a) és a b) közül a megfelelőt karikázza be, amennyiben a b) pontot karikázta be, akkor kérjük, hogy azt töltsé is ki.

Adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás: Az MKK Zrt. a meghatalmazott fenti adatait 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 szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) alapján nyilvántartásba vette és kezeli. Az MKK Zrt. adatkezelési tájékoztatója elérhető az ügyfélszolgálatán (cím: 1138 Budapest, Tomori utca 34.), továbbá a honlapján /www.mkkzrt.hu/adatvedelem/adatkezelesi-tajekoztato, amelyben további információk találhatók az adatkezelésről.

5. számú melléklet: Értesítő levélminta

Tisztelt Ügyfelünk!

Az MKK Magyar Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: MKK Zrt.) ezúton tájékoztatja Önt arról, hogy a ... napján kelt, írásbeli panaszát ... napján érkezett/... napján elhangzott szóbeli panaszáról jegyzőkönyvet vett fel¹⁷.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy bejelentését ... iktatószámon nyilvántartásba vettük, amelyet a rendelkezésünkre álló információk alapján, fogyasztóvédelmi szempontok és a jogszabályi előírások szem előtt tartása mellett, a Panaszkezelési Szabályzatunk szerint kezelünk. A panaszkezelési eljárásról bővebben a Panaszkezelési Szabályzatban olvashat, melyet megtekinthet a honlapunkon (www.mkkzrt.hu/Panaszkezelés menüpont) vagy ügyfélszolgálatunkon.

Tájékoztatjuk, hogy panaszának kivizsgálása érdekében felvettük a kapcsolatot a követelés engedményezőjével, tekintettel arra, hogy panasz teljes mértékben/ panasz részben az engedményezést megelőző időszakra – vagyis az MKK Zrt. kompetenciájába nem tartozó, az engedményező tevékenységére – vonatkozó kifogást tartalmaz.¹⁸

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az MKK Zrt. a panasz tárgyában hozott döntéséről írásban, a panasz megérkezésétől számított ... napon¹⁹ belül értesíti Önt.

A döntés tartalmazni fogja az engedményezővel történt egyeztetés eredményét, illetve annak megállapításait.²⁰ Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy – a követelés jogalapjának, illetve összezszerűségének vitatása vonatkozásában - az engedményező magatartására, tevékenységére, mulasztására irányuló konkrét panaszával, jogában áll közvetlenül az érintett engedményezőnél is megkereséssel élni.²¹

A kivizsgálás befejezéséig és a válaszadásig további szíves türelmét kérjük.

A panaszügyintézésrel kapcsolatos további információt a jelen levél mellékleteként megküldött tájékoztató tartalmazza.²²

Budapest, 20...

Tisztelettel,

aláírások

aláíró(k) neve nyomtatottan
az MKK Zrt. képviselőjében

Melléklet: Tájékoztató a panaszügyintézésről²³

¹⁷ Attól függően, hogy a panasz milyen csatornán érkezett, választandó

¹⁸ Engedményezést megelőző időszakra vonatkozó panaszrész esetén alkalmazandó, egyéb esetben törlendő.

¹⁹ A panasz tartalmának megfelelő jogszabályban előírt napszám szerepeltetendő.

²⁰ Engedményezést megelőző időszakra vonatkozó panaszrész esetén alkalmazandó, egyéb esetben törlendő.

²¹ Engedményezést megelőző időszakra vonatkozó panaszrész esetén alkalmazandó, egyéb esetben törlendő.

²² A panaszos erre irányuló kérelme esetén alkalmazandó, egyéb esetben törlendő.

²³ A panaszos erre irányuló kérelme esetén alkalmazandó, egyéb esetben törlendő.