



**AGRÁR-VÁLLALKOZÁSI**  
**HITELGARANCIA ALAPÍTVÁNY**

A vidékért kezeskedünk

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Hatályos: 2023. július 19-től**

## Tartalomjegyzék

<b>I. A szabályzat fő alapelvei</b> .....	3
<b>II. A szabályzat hatálya</b> .....	4
1. Személyi hatálya.....	4
2. Tárgyi hatálya .....	4
3. Kapcsolódó szabályzatok .....	4
<b>III. Értelmező rendelkezések</b> .....	4
<b>IV. A panasz bejelentésének módjai</b> .....	5
<b>V. A panasz felvétele, nyilvántartása</b> .....	6
<b>VI. A panasz kivizsgálása</b> .....	6
1. Szóbeli panasz és annak azonnali megvizsgálása .....	7
2. Írásbeli panasz.....	8
3. A szóbeli és az írásbeli panasz benyújtásának és megválaszolásának közös szabályai.....	9
<b>VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai</b> .....	10
<b>VIII. Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közzéte (válaszadás)</b> .....	11
<b>IX. Panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök</b> .....	11
<b>X. A panasz-ügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők</b> .....	12
<b>XI. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése</b> .....	12
<b>XII. A visszaélések bejelentésével összefüggő szabályok</b> .....	13
<b>XIII. Záró rendelkezések</b> .....	13
<b>XIV. Melléklet</b> .....	13

Az Agrár-Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány (a továbbiakban: Alapítvány) a panaszok kezelése során a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben (a továbbiakban: Hpt.), az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben (a továbbiakban: MNB rendelet), 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. rendeletben, továbbá a Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásában foglaltak szerint jár el. Jelen szabályzat tartalmazza a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvénynek (a továbbiakban: Panasztörvény) a belső visszaélés-bejelentési rendszerrel összefüggő szabályait is.

## I. A szabályzat fő alapelvei

- 1. A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:** Az Alapítvány jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve, és felismerve azt, hogy az Alapítvánnyal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, törekszik arra, hogy valamennyi panaszt teljeskörűen kivizsgáljon és megfelelően kezeljen. Az Alapítvány a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni a panaszos számára, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó alapítványi szerződési feltétel, illetve szabályzat vagy jogszabály pontos szövegét, megjelölését. Az Alapítvány a panaszokat olyan szellemben igyekszik kezelni, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni a panaszos és az Alapítvány között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.
- 2. A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve:** Az Alapítvány a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.
- 3. A közérthetőség elve:** Az Alapítvány a választ közérthetően fogalmazza meg, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt nyújtva, a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, egységes módon alkalmazva. A válaszban az Alapítvány nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi, és választát ellátja azok adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.
- 4. A tájékoztatás elve:** A panaszok kivizsgálása során az Alapítvány a panaszost – erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja a vizsgálat állásáról.
- 5. Az együttműködés elve:** az Alapítvány törekszik a panaszossal való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is. Az Alapítvány a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja a panaszossal fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, ennek érdekében törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empátikus magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is, amely mellett az érvényes meghatalmazással rendelkező meghatalmazott eljárását is elősegíti.

6. **A jóhiszeműség és tisztesség elve:** Az Alapítvány a panaszok kezelése során a panaszos jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
7. **A transzparencia elve:** Az Alapítvány a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

## II. A szabályzat hatálya

### 1. Személyi hatálya

A jelen szabályzat hatálya kiterjed minden alapítványi munkavállalóra.

### 2. Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a panaszkezelési tevékenységre terjed ki. A panasznak nem minősülő bejelentésekre jelen szabályzat rendelkezései nem terjednek ki, kezelésük az Iratkezelési és ügyviteli szabályzatban meghatározott általános ügykezelési szabályok szerint történik.

### 3. Kapcsolódó szabályzatok

- Üzletszabályzatok,
- Kockázatvállalási szabályzat,
- A személyes adatok védelméről szóló szabályzat,
- Compliance szabályzat,
- Iratkezelési és ügyviteli szabályzat.

## III. Értelmező rendelkezések

1. Panasz az Alapítvány magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen az Alapítvány vagy megbízottjának az Alapítvány érdekében, nevében és részéről történő eljárását (különösen a szerződéskötést, illetve az azt megelőző eljárást, továbbá a szerződés fennállása alatti, az Alapítvány részéről történő teljesítést, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő alapítványi tevékenységet vagy mulasztást) kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha a panaszos az Alapítványtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy az Alapítvány által használt rendszereket, az Alapítvány honlapját érintő hibabejelentést tesz.

2. Panaszos (a továbbiakban: panaszos) lehet az Alapítvány pénzügyi szolgáltatási tevékenységének igénybe vevőjének képviselője, azaz azon az Alapítvánnyal pénzügyi szolgáltatási szerződést kötő pénzügyi intézményeket képviselő személyek, amelyek szerződéséhez az Alapítvány kezességet vállal, valamint amely vállalkozással, személlyel szemben az Alapítvány pénzügyi szolgáltatásával összefüggésben igényt támaszt. Panaszos lehet azon pénzügyi intézmény képviselője, illetve vállalkozás képviselője és természetes személy is, aki alapítványi szolgáltatás igénybevétele céljából lépett kapcsolatba az Alapítvánnyal, de alapítványi szolgáltatást végül nem vesz igénybe, közte és az Alapítvány között jogviszony nem jött létre.

3. Panaszkezelésért felelős terület az Alapítvány compliance területe, amely biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást, továbbá amely a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén a szükséges intézkedések megtételét kezdeményezi. A panaszok kezelésében az Alapítvány panasszal érintett területe is közreműködik.
4. Bejelentő: a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben meghatározott személyi körbe tartozó személy, aki jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó bejelentést tesz.

#### **IV. A panasz bejelentésének módjai**

1. Szóbeli panasz
  - a) személyesen:

Az Alapítvány 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 42-46. 3. emelet alatt található székhelyének az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében hétfőtől csütörtökig 8 órától 16 óráig, pénteken 8 órától 14 óráig.
  - b) telefonon:

a (06 1) 354 2435-ös telefonszámon. A telefonon közölt szóbeli panasz megtételét élő szavas eléréssel, vagy telefonrögzítés útján az Alapítvány folyamatosan biztosítja.
2. Írásbeli panasz
  - a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
  - b) postai úton (1380 Budapest, 62. Pf. 1169),
  - c) elektronikus levélben ([panaszkezelelo@avhga.hu](mailto:panaszkezelelo@avhga.hu), <http://www.avhga.hu> honlapon a Panaszkezelés címszó alatt),
  - d) telefaxon a (06 1) 474-5075-ös telefonszámon jelenthető be.
3. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalnia. Az Alapítvánnyal pénzügyi szolgáltatási szerződést kötő pénzügyi intézmény, mint panaszos nevében eljáró képviselő képviseleti jogosultságát megfelelő módon igazolni szükséges a panasz megtételekor. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő megtétele esetén az Alapítvány vizsgálja a képviselő, illetve meghatalmazott eljárási jogosultságát. Az Alapítvány a meghatalmazott eljárásának elősegítése érdekében az 1. számú melléklet keretében meghatalmazásmintát bocsát rendelkezésre, amely egyben a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeit is tartalmazza. E meghatalmazás a jelen szabályzat mellékleteként az Alapítvány honlapján elektronikusan, valamint az Alapítvány székhelyén nyomtatott formában elérhető.
4. Az Alapítvány internetes honlapján (<https://avhga.hu/>) a panasz előterjesztésére szolgáló elérhetőségeket feltüntető felületet tart fenn (<https://avhga.hu/panaszkezeles/>), amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a panaszkezelési szabályzatot. E szabályzat az Alapítvány székhelyén jól látható és figyelemfelhívásra alkalmas módon is elérhető.
5. Az Alapítvány elősegíti, hogy a panaszos a panasztétel során a kifogásait és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegretörően és felsorolásszerűen rögzítse.

## **V. A panasz felvétele, nyilvántartása**

1. A panasz iktatására az Iratkezelési és ügyviteli szabályzat rendelkezései szerint kerül sor.
2. Valamennyi panasz regisztrációs és ügyintézési folyamatába be kell vonni a panaszkezelésért felelős területet is. A panaszkezelésért felelős terület figyelemmel kíséri a panasz ügyintézésével kapcsolatos határidőket, ügyintézési nyomvonalukat, eredményességüket, és a panaszra történő válaszadást.
3. Amennyiben valamely beadvány vonatkozásában kétség merül fel arra vonatkozóan, hogy a jelen szabályzat szerint kezelendő panasznak minősül-e, akkor ennek megítélésébe a panaszkezelésért felelős területet be kell vonni.
4. Az Alapítvány panaszkezelésért felelős területe a panasznak minősülő bejelentéseket panaszként nyilvántartásba veszi.
5. A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell, ilyen esetben külön panasz-ügyintézési eljárás nem indul.
6. Az Alapítvány panaszkezelésért felelős területe a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszkezelési szakaszban követhetően nyilvántartja, vezeti a „Panaszkezelési Lapot” (2. számú melléklet), és a „Panaszügyek nyilvántartási táblázatát”.
7. Az Alapítvány a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amelyből a válaszadási határidő is egyértelműen megállapítható.
8. A panasz 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
  - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát, amely a panasz megválaszolásának időpontja is egyben az Alapítvány részéről.
9. A panaszkezelésért felelős terület a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat és az azokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri, nyomon követi, összegzi, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja, szükség esetén korrekciós eljárást kezdeményez, megvizsgálja, hogy e tények és események hatással lehetnek-e más alapítványi folyamatra vagy eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra, valamint összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat, továbbá visszajelzést ad a panasszal érintett alapítványi terület részére.
10. A panaszkezelésért felelős terület aktívan nyomon követi a beérkezett, az Alapítvány közreműködőivel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és korrekciós intézkedéseket tesz a panaszos érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

## **VI. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alapítvány nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, az Alapítvány

gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közreműködő nyilatkozatát is. A panaszkezelés és ügyintézés nyelve magyar.

A panasszal kapcsolatos választervezetet azon alapítványi terület készíti el és küldi meg a panaszkezelésért felelős terület részére (legalább a jelen szabályzat szerinti válaszadási határidőt megelőző 10 munkanappal), majd válaszadási határidőn belül a panaszos részére, amelynek tevékenységére/mulasztására vonatkozott a panasz, vagy amelynek tevékenységével/mulasztásával a panasz kapcsolatos. Ilyen alapítványi terület hiányában a válasz előkészítése és a panaszosnak való megküldése a panaszkezelésért felelős terület kötelezettsége. A teljeskörűen összeállított választervezet kézhezvételét követően a panaszkezelésért felelős terület jóváhagyása után küldhető ki a válasz. A panaszkezelésért felelős terület az ügyvezető igazgatót tájékoztatja a panaszra adott válasz megküldéséről. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Alapítvány olyan munkavállalója, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszt és a panaszra adott választ a panaszra adott válasz keltének dátumától számított 5 évig megőrzi az Alapítvány, és a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A panaszosnak a választ oly módon kell megküldeni, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt az Alapítvány kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett amely kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

## **1. Szóbeli panasz és annak azonnali megvizsgálása**

- 1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell, amelynek érdekében a panaszt kezelő alapítványi munkavállaló a panaszkezelésért felelős területet haladéktalanul értesíti arról, hogy a panaszos személyes panasztételi jogával él. Amennyiben a panaszban foglaltak azonnal nem orvosolhatók, vagy ezt a panaszos kifejezetten kéri, úgy a panaszról a panaszt kezelő alapítványi munkavállalónak jegyzőkönyvet kell felvennie, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adnia.
- 1.2. A szóbeli panasz felvételét követően az Alapítvány részéről eljáró panaszt kezelő munkavállaló tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén – a beszélgetés kezdetekor – a panaszos figyelmét az Alapítvány felhívja arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 1.3. A személyes ügyintézés alkalmával – ezirányú kérés esetén – az Alapítvány elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására és a panasz megtételére.
- 1.4. Amennyiben a panaszos a szóbeli panasz (azonnali) kezelésével nem ért egyet, az Alapítvány a panaszos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és személyesen jelen lévő panaszos esetén annak másolati példányát a panaszosnak átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig ezen panaszosi álláspontról szóló jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi a panaszos részére.
- 1.5. Telefonon történő panasztétel esetén az Alapítvány biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül (élő szavas vagy telefonrögzítéssel biztosított eléréssel).

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén (függetlenül attól, hogy élő szavas vagy telefonrögzítés útján történik) az Alapítvány és a panaszos közötti telefonos kommunikációt az Alapítvány hangfelvétellel rögzíti, és 5 évig megőrzi.

- 1.6. A hangrögzítés útján tett panasz esetén a panaszkezelésért felelős terület megkeresi az illetékes alapítványi terület munkatársát, aki a panaszt megvizsgálja, és szükség szerint telefonon történő kapcsolat felvételével orvosolja. E telefonbeszélgetést is rögzített vonalon kell megtenni, a hívást az Alapítvány panaszkezelésre kijelölt vonaláról indítva. A hangrögzítés útján tett panaszt az Alapítvány a szóbeli panasz megválaszolására vonatkozó előírások alapján kezeli.
- 1.7. A panaszos kérésére biztosítani kell a rögzített hangfelvétel visszahallgatását a hangfelvétel megőrzési idején belül, továbbá térítésmentesen a kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül a panaszos rendelkezésére kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Amennyiben a panaszos kifejezetten nem kéri a hitelesített jegyzőkönyv rendelkezésre bocsátását, az Alapítvány a rögzített hangfelvétel másolatát bocsátja a panaszos rendelkezésére oly módon, hogy harmadik személy személyes adatok védelméhez való jogát a hangfelvétel kiadása ne sértse. Amennyiben a hangfelvételtől készített jegyzőkönyv kiadását kéri a panaszos, az a hangfelvétel alapján kerül rögzítésre oly módon, hogy harmadik személy személyes adatok védelméhez való jogát a jegyzőkönyv ne sértse. A hangfelvételt az Alapítvány az irányadó jogszabályoknak megfelelő védelemmel ellátva (titkosítva) bocsátja a panaszos rendelkezésére. A panaszost tájékoztatni kell 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.
- 1.8. A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább a következőket tartalmazza:
  - a) a panaszos, illetve képviselőjének/meghatalmazottjának neve és személyazonosító adatai,
  - b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, vagy amennyiben a panaszos kéri és az elektronikus válaszadásnak nincs akadálya, úgy email címe,
  - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - d) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljesskörűen kivizsgálásra kerüljön,
  - e) (amennyiben releváns) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
  - f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása,
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  - i) az Alapítvány neve és címe.

## **2. Írásbeli panasz**

- 2.1. Amennyiben a panaszos az írásbeli panaszát nem közvetlenül a panaszkezelésért felelős terület képviselőjének részére adja át/küldi meg, úgy azt haladéktalanul továbbítani kell a panaszkezelésért felelős terület részére.



- 2.2. Az Alapítvány lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhassa (a továbbiakban: formanyomtatvány). Az Alapítvány a formanyomtatványt elérhetővé teszi internetes honlapján keresztül és az Alapítvány székhelyén nyomtatott formában is.
- 2.3. Az Alapítvány a nem formanyomtatványon benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.
- 2.4. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a panaszos visszakapja az általa benyújtott panasz(nyomtatvány) egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
- 2.5. Az Alapítvány a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott válaszát (a 2.6. pontban megjelölt esetet kivéve) a panaszos által megjelölt, ennek hiányában a panaszos vonatkozásában az Alapítvány nyilvántartásában szereplő levelezési címre küldi meg postai küldeményként. Amennyiben a postai kézbesítés első alkalommal sikertelen, a postai megküldést a sikertelen kézbesítést követően még egy alkalommal meg kell kísérelni.
- 2.6. Amennyiben a panasz a panaszos által bejelentett és az Alapítvány által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, úgy az Alapítvány a panaszra adott válaszát elektronikus úton (a panasz érkezési csatornáján) küldi meg, a panaszos részére (az irányadó jogszabályoknak megfelelő védelemmel ellátva, amennyiben az MNB rendelet 3. § (5) bekezdése szerinti, a megküldést kizáró okok nem állnak fenn. Kizáró okok fennállása esetén a panasz megválaszolását megelőzően az Alapítvány a panasz érkezési csatornáján tájékoztatja a panaszost, hogy válaszát postai úton küldi meg (amennyiben postai cím nem áll rendelkezésére, annak bekérését is meg kell tenni ebben az üzenetben). Az Alapítvány panaszkezelésre fenntartott ([panaszkezel@avhga.hu](mailto:panaszkezel@avhga.hu)) e-mail címére küldött írásbeli panasz beérkezésének visszaigazolásakor, vagy a panaszos kérésére az egyéb úton benyújtott panasz esetén is az Alapítvány írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról.

### **3. A szóbeli és az írásbeli panasz benyújtásának és megválaszolásának közös szabályai**

- 3.1. Erre irányuló kérés esetén az Alapítvány – közérthető, pontos, szakszerű, érdemi és a jogszabályi előírásoknak megfelelő – írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról, szóbeli panasz esetén pedig felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére (amely ezen információkat tartalmazza).
- 3.2. A válaszadás során az Alapítvány egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint melléletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.
- 3.3. Az írásbeli és a szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a panaszosnak. Amennyiben e határidőn belül nem adható válasz, az Alapítvány a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a panaszost, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.
- 3.4. Az Alapítvány a panasz kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás, illetve a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések tekintetében is.
- 3.5. A panaszok kivizsgálása során az Alapítvány – a panaszos erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja a panaszost a vizsgálat lezárását megelőzően a panaszvizsgálat állásáról.

## VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A panaszkezelés során a panaszostól kért adatok:
  - a) a panaszos neve és személyazonosító adatai, képviselőjének/meghatalmazottjának neve és személyazonosító adatai,
  - b) szerződés száma,
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe, vagy amennyiben a panaszos kéri és az elektronikus válasznak nincs akadálya, úgy email címe,
  - d) amennyiben telefonon keresztül tett panaszt vagy azt kapcsolattartási célból egyébként az Alapítvány rendelkezésére bocsátja, úgy telefonszáma,
  - e) a panaszos által preferált értesítés módja, válaszadási csatorna,
  - f) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezése,
  - g) a panasz leírása, oka,
  - h) a panaszos igénye,
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő vagy bemutatott vagy a panaszhoz mellékelte iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, dokumentumok másolata, amelyek az Alapítványnál nem állnak rendelkezésre,
  - j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás, képviselő esetén a képviselési jogosultság bizonyítására szolgáló dokumentum,
  - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alapítványnak a panaszosnál rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt. Amennyiben a panaszos a panaszában a fenti adatokat és információkat nem bocsátja az Alapítvány rendelkezésére, és ennek következtében

- (i) a panaszos beazonosítására az Alapítvány a banktitokvédelmi előírásokat figyelembe véve nem képes, hiánypótlási felhívást közöl a panaszossal az arra vonatkozó figyelmeztetéssel, hogy a hiánypótlási felhívásban foglalt adatok megadásának hiányában az Alapítvány a panaszt nem tudja megválaszolni.
  - (ii) a panaszos beazonosítására az Alapítvány a banktitokvédelmi előírásokat figyelembe véve képes, azonban a hiányzó adat / információ okán a panasz teljeskörű megválaszolására nem képes, az Alapítvány a választ a rendelkezésére álló adatok/információk alapján adja meg a panaszos részére, jelezve ezt válaszában, amellett, hogy tájékoztatja a panaszost arról is, hogy a teljeskörű válasz megadásához a panaszos részéről milyen adat/információ hiányzik még.
2. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy A személyes adatok védelméről szóló szabályzat rendelkezései szerint az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.
  3. Az Alapítvány a panaszkezelés során birtokába került személyes adatokat az 5 éves megőrzési idő leteltét követően törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
  4. A panaszos adatait az Alapítvány a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi (EU) 2016/679 rendelet (2016. április 27.; GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A panaszkezeléssel összefüggő adatok kezelésére vonatkozó részletes tájékoztató az Alapítvány honlapján elektronikusan (Adatkezelési tájékoztató, amely a <https://avhga.hu> honlapon Letölthető dokumentumok/Adatvédelem menüpont alatt érhető el), valamint az Alapítvány székhelyén nyomtatott formában elérhető.

5. Az Alapítvány a panaszt, továbbá a panaszostól beszerzett dokumentumokat, valamint a panaszos adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

### **VIII. Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közzéte (válaszadás)**

1. Az Alapítvány a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető módon, és egyértelmű indokolással ellátva, írásba foglalva továbbítja a panaszos részére (kivéve, ha a szóbeli panasz azonnal orvoslásra került, mely esetben ennek megtörténtét a panaszos / meghatalmazottja írásban elismeri). Válaszában az Alapítvány részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a vonatkozó rendelkezésekre, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó alapítványi szerződési feltétel, illetve szabályzat vagy jogszabály pontos szövegét, megjelölését.
2. A panaszkezelésért felelős területet a panasszal kapcsolatosan meghozott döntésről minden esetben tájékoztatni kell, a kapcsolódó keletkezett dokumentumok egyidejű átadásával.
3. Amennyiben az érdemi döntést közlő dokumentum jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. A panasz tárgyától függően (amennyiben az releváns) a döntést közlő dokumentumnak tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkoznia kell a panaszosnak küldött esetleges elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Alapítvány tájékoztatja a panaszost, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében panaszával bírósághoz fordulhat.
5. Az Alapítvány a panaszos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésre álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező panaszos számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.
6. Amennyiben a panaszos a korábban előterjesztett, az Alapítvány által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alapítvány a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

### **IX. Panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök**

1. A panaszkezelésért felelős terület biztosítja, hogy a jelen szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, az MNB vonatkozó ajánlásának és az Alapítvány panaszkezelési folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, a panaszos érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.
2. A szabályzat végrehajtásáért és naprakészen tartásáért a compliance officer felelős, együttműködésben

- a) a panaszok szabályzat szerinti adminisztrációs és hitelesítési feladatai elvégzésében a jogi és koordinációs igazgatóval,
  - b) a panaszügyek jelen szabályzat szerinti ügyintézési folyamatában, azok szakmai jellegű minősítésében, a panaszossal való kapcsolattartásban
    - a Garancia Igazgatóságon a garancia igazgató által erre kijelölt hitelgarancia menedzserrel,
    - a Beváltási Igazgatóságon a beváltási igazgató által erre kijelölt követelés menedzserrel,
  - c) a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység vezetője által kijelölt alapítványi munkavállalókkal.
3. A panaszkezelésért felelős terület köteles
- a) (panasz esetén) panaszügyenként vezetni a „Panaszkezelési Lapot”,
  - b) (panasz esetén) vezetni a „Panaszügyek nyilvántartási táblázatát”,
  - c) a jelen szabályzatban részletezett egyéb feladatait végrehajtani.
4. A panaszkezelésért felelős terület rendszeres (legalább negyedéves gyakorisággal) tájékoztatást nyújt az Alapítvány ügyvezető igazgatója részére az Alapítványhoz érkező olyan panaszokról, amelyekből visszatérő problémák vagy rendszer-szintű problémák azonosíthatóak. A tájékoztatás azon lehetséges kockázatkezelési javaslatokat is tartalmazza, amelyek révén az ügyvezető igazgató képes meghozni a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.
5. Az Alapítvány megfelelő képzést – és rendszeres, szinten tartó oktatást – biztosít a panaszkezelésben részt vevő ügyintézők részére a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

A panaszkezelésért felelős terület – a compliance oktatás keretében – elkészíti és felülvizsgálja a panaszkezelési képzés oktatási anyagait, tematikáját, és megszervezi az oktatást. A panaszkezelésért felelős terület tematikus vagy egyedi szintű panaszkezelési oktatást/előadást is tart(hat) vagy tudatosító kampányt indít(hat) a panaszkezelési követelményeket rögzítő szabályokról, illetve a panaszkezeléssel összefüggő kockázatok kezelését (elkerülését, kiküszöbölését, csökkentését) szolgáló megoldásokról, a lehetséges szóba jöhető kontrollintézkedésekről vagy a lehetséges kockázatvállalási megoldásokról.

A képzéseken, oktatásokon való részvétel az Alapítvány panaszkezelési folyamatban érintett munkavállalói részére kötelező és a képzés/oktatás teljesítése vizsgakövetelmények teljesítéséhez köthető.

## **X. A panasz-ügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

- 1. Az Alapítvány a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki, hogy az – szükség szerint – alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panasz-ügyintézés hatékonyságának mérése.
- 2. A panaszkezelésért felelős terület a panaszokról éves gyakorisággal, a compliance munkaterv szerinti feladatok végrehajtásáról szóló összefoglaló jelentés részeként beszámol az ügyvezető igazgatónak.

## **XI. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése**

A panaszkezelésért felelős terület, illetve a belső ellenőr a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre

vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén kezdeményezi a szükséges intézkedések megtételét.

A fentiekén túl a Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszkezelés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését, továbbá ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszkezelési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

## **XII. A visszaélések bejelentésével összefüggő szabályok**

A Panasztörvénynek a belső visszaélés-bejelentési rendszerrel összefüggő szabályai szerinti belső visszaélés-bejelentési rendszert a panaszkezelésért felelős terület működteti az Alapítványnál.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni a jelen szabályzat IV. részében meghatározott módokon és elérhetőségeken.

A bejelentések megtételére, kivizsgálására, illetve a kivizsgálás mellőzésére, a bejelentések megválaszolására, valamint a bejelentő, illetve a bejelentéssel érintett személy vagy a vizsgálatban érdemi információval rendelkező személyként meghallgatottak adatainak védelmére vonatkozóan a jelen szabályzatban foglaltak az irányadók azzal, hogy amennyiben a jelen szabályzatban foglaltak eltérnek a panasztörvény vonatkozó rendelkezésétől, akkor a panasztörvényben foglaltak szerint kell eljárni.

## **XIII. Záró rendelkezések**

1. A szabályzatot és annak módosításait a jogi és koordinációs igazgató szakmai ellenőrzését követően az ügyvezető igazgató adja ki.
2. A módosított szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépését követően előterjesztett, illetve benyújtott panaszokra kell alkalmazni.
3. A telefon útján bejelentett szóbeli panasz megfelelő technikai kezelésének biztosítása érdekében a panaszkezelésért felelős terület vagy az Alapítvány telefonközpontját üzemeltető szolgáltató képviselője 2 havonta próbahívást végez az Alapítvány panaszkezelő vonalán, amelynek keretében a panasz visszahallgathatóságát is ellenőrzi.

## **XIV. Melléklet**

1. számú melléklet: Meghatalmazás minta panasz ügyintézéshez
2. számú melléklet: Panaszkezelési Lap

**Meghatalmazás minta  
panasz ügyintézéshez**

Alulírott (a továbbiakban: Meghatalmazó),

Név:

Születési név:

Születési hely és idő:

Anyja neve:

Lakcím:

**a képviselt jogi személy**

(Cég)neve:

Székhelye:

Adószáma:

Cégjegyzékszám/nyilvántartási száma:

(a továbbiakban: **Társaság**)

**a jelen nyilatkozat aláírásával meghatalmazom az alábbi személyt**

Név:

Születési név:

Születési hely és idő:

Anyja neve:

Lakcím:

(a továbbiakban: **Meghatalmazott**),

hogy helyettem és nevemben/a képviselt Társaság helyett és nevében az **Agrár-Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány** (székhelye: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 42-46.; adószám: 19670780-1-41, nyilvántartási szám: 01-01-0001904; a továbbiakban: **Alapítvány**) előtt részemről/a Társaság részéről teendő, az Alapítványt érintő alábbi panasszal összefüggésben teljes jogkörrel eljárjon, ennek keretében különösen panaszt, dokumentumot, nyilatkozatot az Alapítvány irányában tegyen/átadjon, hiánypótlást teljesítsen, a panaszkezelési eljárás bármely szakaszában jognyilatkozatot tegyen, dokumentumot átvegyen, vagy átadjon.

A panasz tárgyának leírása, a panasz tárgyát képező esemény/tény megjelölése:

Kelt:..... (hely),.....(év),.....(hónap),.....(nap)

A jelen meghatalmazás addig érvényes, ameddig a Meghatalmazó azt az Alapítványnál a megtétel szerinti formátumban vissza nem vonja.

Meghatalmazó aláírása

A fenti meghatalmazást elfogadom:

Meghatalmazott aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt

1.Tanú aláírása:

Neve:

Lakcíme:

2.Tanú aláírása:

Neve:

Lakcíme:

<b>PANASZKEZELÉSI LAP</b>	Lapszám: 1/1
---------------------------	--------------

A panasz-ügyintézési tevékenységben résztvevők:  
A panasz-ügyintézés megkezdésének időpontja és helye:

A panasz leírása, vagy a panasznyomtatvány iktatószáma:

A panasz elhárítására tett intézkedés:

felelős terület képviselője

panaszkezelésért felelős terület képviselője

A panasz okát képező tények és események:

A panasz okát képező tények és események hatásai más eljárásokra:

A panasz jövőbeni megelőzésére teendő intézkedések felsorolása és jóváhagyása:

Dátum:

.....  
felelős terület képviselője

Az intézkedés ellenőrzése:

Dátum:

panaszkezelésért felelős terület képviselője