



AGRÁR-VÁLLALKOZÁSI
HITELGARANCIA ALAPÍTVÁNY

A vidékért kezeskedünk

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022. március 16-tól

Tartalomjegyzék

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

Az Agrár-Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány (a továbbiakban: Alapítvány) az ügyfélpanaszok 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.

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, kimondja, hogy valamennyi panaszt teljeskörűen kell kivizsgálni és megválaszolni. Az Alapítvány a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- 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 az ügyféllel 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, empatikus 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 az ügyfél szerződésből eredő 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 az ügyfél az Alapítványtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy a web technológián alapuló E-garancia rendszerrel kapcsolatos hibabejelentést tesz.

2. Panaszos (a továbbiakban: panaszos vagy ügyfél) lehet az Alapítvány pénzügyi szolgáltatási tevékenységének igénybe vevője, azaz azok az Alapítvánnyal pénzügyi szolgáltatási szerződést kötő pénzügyi intézmények, amelyek szerződéseikhez az Alapítvány kezességét vállal, valamint amely vállalkozással, személlyel szemben az Alapítvány pénzügyi szolgáltatásával összefüggésben igényt támaszt.
3. Panaszkezelési felelős az Alapítvány compliance officere, aki különösen biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást, továbbá aki a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén a szükséges intézkedések megtételét kezdeményezi.

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, <http://www.avhga.hu> honlapon a Panaszkezelés címszó alatt),
 - d) telefaxon a (06 1) 474-5075-ös telefonszámon jelenthető be.
3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, ez esetben meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalnia. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő megtétele / benyújtása esetén az Alapítvány vizsgálja a képviselő vagy meghatalmazott eljárási jogosultságát. Az Alapítvány 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 iktatását a panasszal érintett szakmai terület az Iratkezelési és ügyviteli szabályzat általános ügykezelési eljárása szerint végzi.
2. Valamennyi panasz regisztrációs és ügyintézési folyamatába be kell vonni a panaszkezelési felelőst is. A panaszkezelési felelős 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 megítélése során a panaszkezelési felelős bevonásával szükséges eljárni.
4. Az Alapítvány panaszkezelési felelőse a panaszoknak 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 panaszkezelési felelőse 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 panaszkezelési felelős a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat és az azokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri, nyomon követi, összegzi és észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja, szükség esetén korrekciós eljárást kezdeményez, megvizsgálja, hogy e tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra, valamint összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat, továbbá visszajelzést ad a panasszal érintett alapítványi terület részére.
10. A panaszkezelési felelős aktívan monitoringozza a hozzá beérkezett, az Alapítvány közreműködőivel vagy annak megbízása alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedéseket tesz az ügyfelek 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 közvetítő nyilatkozatát is. A panaszkezelés és ügyintézés nyelve a magyar.

A panasszal kapcsolatos választervezetet azon üzleti terület készíti el és küldi meg a panaszkezelési felelős 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. A teljeskörűen összeállított választervezet kézhezvételét követően a panaszkezelési felelős jóváhagyása után küldhető ki a válasz. A panaszkezelési felelős 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 észlelő alapítványi munkavállaló a panaszkezelési felelőst (amennyiben a panaszkezelési felelős akadályoztatott, a compliance terület más munkatársát) haladéktalanul értesíti arról, hogy az ügyfél személyes panasztételi jogával él.
- 1.2. A szóbeli panasz felvételét követően az Alapítvány részéről eljáró 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 az ügyfél figyelmé felhívásra kerül 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.
- 1.4. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapítvány a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja.
- 1.5. Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz (azonnali) kezelésével nem ért egyet, az Alapítvány a szóban bejelentett panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, annak másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, a telefonon közölt szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet pedig a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi az ügyfél részére.

- 1.6. Telefonon közölt panasz 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 az Alapítvány és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt, valamint a panasszal kapcsolatos esetleges további, telefonos kommunikációkat az Alapítvány hangfelvétellel rögzíti, és 5 évig megőrzi.

- 1.7. A hangrögzítés útján tett panasz esetén a panaszkezelési felelős megkeresi az illetékes alapítványi szakterület 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.

- 1.8. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását a hangfelvétel megőrzési idején belül, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – a kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül a panaszos rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Amennyiben a panaszos hangfelvétel visszahallgatásának kérése esetén külön nem kéri az arról készült jegyzőkönyv rendelkezésre bocsátását, az Alapítvány (panaszos kérése esetén) a hangfelvételt bocsátja a panaszos rendelkezésére oly módon, hogy harmadik személy személyes adat védelméhez kapcsolódó 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 adat védelméhez kapcsolódó jogát a jegyzőkönyv ne sértse. A hangfelvételt az Alapítvány az irányadó jogszabályoknak megfelelő védelemmel ellátva bocsátja a panaszos rendelkezésére.

- 1.9. A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) (amennyiben releváns) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél 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 – az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) az Alapítvány neve és címe.

2. Írásbeli panasz

- 2.1. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési felelős részére adja át / küldi meg, haladéktalanul továbbítani kell a panaszt a panaszkezelési felelős részére.

- 2.2. Az Alapítvány lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson (a továbbiakban: formanyomtatvány). Az Alapítvány a formanyomtatványt az ügyfelek

számára elérhetővé teszi internetes honlapján keresztül és az Alapítvány székhelyén nyomtatott formában is.

- 2.3. Az Alapítvány az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.
- 2.4. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány 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 az ügyfél által bejelentett és az Alapítvány által nyilvántartott elektronikus levelezési címről, vagy az Alapítvány által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, úgy az Alapítvány a panaszra adott válaszát elektronikus úton (a panasz érkezési csatornáján) küldi meg az ügyfél részére (az irányadó jogszabályoknak megfelelő védelemmel ellátva) amennyiben az MNB rendelet 3. § (3) bekezdése szerinti, a megküldést kizáró okok nem állnak fenn. Kizáró okok fennállása esetén a panasz megválaszolását megelőzően az Alapítvány a panasz érkezési csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, 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) e-mail címére küldött írásbeli panasz beérkezésének visszaigazolásokor, 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. A válaszadás során az Alapítvány egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.
- 3.2. 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.
- 3.3. Az Alapítvány a panasz kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A panaszkezelés során az ügyféltől kért adatok:
 - a) neve,
 - b) szerződésszáma,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) panaszos igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek az Alapítványnál nem állnak rendelkezésre,
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

- (i) az ügyfél beazonosítására az Alapítvány a banktitokvédelmi előírásokat figyelembe véve nem képes, hiánypótlási felhívást közöl az ügyféllel az arra vonatkozó figyelmeztetéssel, hogy a hiánypótlási felhívásban foglalt adatok megadásának hiányában az Alapítvány a panaszát nem tudja megválaszolni.
 - (ii) az ügyfél 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 az ügyfél részére, jelezve ezt válaszában, amellett, hogy tájékoztatja a panaszost arról is, hogy a teljeskörű válasz megadásához az ügyfél 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 panaszt benyújtó ügyfél adatait az Alapítvány 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 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.
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 az ügyfél / 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.
2. A panaszkezelési felelőst 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 feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozni kell az ügyfélnek 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 az ügyfelet, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében panaszával bírósághoz fordulhat.
5. Az ügyfelet az Alapítvány a jogszabályi előírások esetén az azoknak megfelelő tájékoztatással látja el.
6. Az Alapítvány az ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésre álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfél számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.
7. Amennyiben az ügyfél 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 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.
2. A panaszkezelési felelős 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.
3. Amennyiben az Alapítványhoz olyan panaszok érkeznek, amelyekből visszatérő problémák vagy rendszerproblémák azonosíthatóak, a panaszkezelési felelős rendszeres (legalább negyedéves gyakorisággal) tájékoztatást nyújt az Alapítvány ügyvezető igazgatója részére ezekről, valamint azon lehetséges kezelési javaslatokról és jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy az ügyvezető igazgató azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meg hozza a panaszok okainak megoldását szolgáló esetleges döntéseit.

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 panaszkezelési felelős a panaszokról éves gyakorisággal, a compliance munkaterv szerinti feladatok végrehajtásáról szóló összefoglaló jelentés részeként beszámol az ügyvezető igazgatónak.

XI. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

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. Záró rendelkezések

1. A szabályzatot és annak módosításait a jogi és koordinációs igazgató szakmai ellenőrzését követően az ügyvezető igazgató adja ki.
2. A szabályzat naprakészen tartásáért a compliance officer a felelős.

3. A módosított szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépését követően előterjesztett, illetve benyújtott panaszokra kell alkalmazni.
4. A telefon útján bejelentett szóbeli panasz megfelelő technikai kezelésének biztosítása érdekében a panaszkezelési felelős 2 havonta próbahívást végez az Alapítvány panaszkezelő vonalán, amelynek keretében a panasz visszahallgathatóságát is ellenőrzi.

XIII. Melléklet

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

**Meghatalmazás minta
panasz ügyintézéshez**

Alulírott

Név:

Születési név:

Születési hely és idő:

Anyja neve:

Lakcím:

(a továbbiakban: **Meghatalmazó**), mint az alábbi jogi személy/szervezet részéről eljáró képviselő

Képviselet jogi személy/szervezet

(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 a 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 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:

PANASZKEZELÉSI LAP	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

.....
panaszkezelési felelős

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:

.....
panaszkezelési felelős