

Az IzzyPay Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos

2024.04.08. napjától

Tartalom

I.	Bevezető rendelkezések	3
II.	Szervezeti keretek	3
III.	Fogalmak	3
IV.	Általános rész, a panaszkezelés elvei és jogszabályi háttere	4
V.	A panasz bejelentésének módjai	5
VI.	A panasz tartalma, a panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, a meghatalmazott útján történő eljárás, adatvédelem	5
VII.	A panasz kivizsgálása	6
VIII.	Szóbeli panaszbejelentés	6
IX.	Írásbeli panaszbejelentés	7
X.	A panaszkezelés folyamata	8
XI.	A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat	9
XII.	A panasz nyilvántartása	11

I. Bevezető rendelkezések

Az **IzzyPay Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1132 Budapest, Victor Hugo utca 13.; cégjegyzékszám: 01-10-141764; a céget nyilvántartó bíróság: a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; adószám: 27329393-2-41) (a továbbiakban: „**IzzyPay Zrt.**” vagy „**Társaság**”).

Jelen szabályzat az IzzyPay Zrt. minden munkavállalójára kötelező előírásokat tartalmaz az IzzyPay Zrt. működésére, valamint tevékenységére vonatkozóan. A jelen szabályzat rögzíti a feladatokat, hatásköröket és felelősségi területeket, amelyek egyebek között a jogszabályi megfelelés és a munkavégzés hatékonyságának biztosítása érdekében szükségesek.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat megalkotásának célja, hogy az IzzyPay Zrt. rendelkezzen az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható, prudens és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól.

A jelen Panaszkezelési Szabályzatot az IzzyPay Zrt. Igazgatósága hagyja jóvá, és tárolja. A jelen Panaszkezelési Szabályzat legalább évente felülvizsgálatra és jóváhagyásra kerül.

Az IzzyPay Zrt. a Panaszkezelési Szabályzatot a Társaság székhelyén (1132 Budapest, Victor Hugo utca 13.), valamint a honlapján (<https://izzypay.hu/>) is közzéteszi.

II. Szervezeti keretek

A Panaszkezelési Szabályzat végrehajtásáért az IzzyPay Zrt. szervezetén belül az Ügyfélszolgálat felelős. Valamennyi munkavállaló kötelezettsége annak bejelentése, ha a Panaszkezelési Szabályzat megkerüléséről vagy megsértéséről szerez tudomást, vagy ennek gyanúja merül fel. Bejelentés elsődlegesen a szokásos bejelentési csatornákon teendő, vagyis a közvetlen felettes, a szervezeti egység szerinti felsővezető megkeresésével.

III. Fogalmak

panasz: Panasznak minősül a Társaság és/vagy a Társaság megbízott partnereinek tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő - a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatt a szerződés Társaságunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - minden olyan kifogás, amelyben a panaszos a Társaság eljárását, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja, és amelyet a panaszos jelen Szabályzat V. pontjában meghatározott bármely módon juttat el a Társasághoz.

panaszkezelési folyamat: Az IzzyPay panaszkezelési folyamatát a jelen Panaszkezelési Szabályzat (egyebek közt) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-a, valamint az MNB 66/2021. (XII.20.) számú rendeletében foglaltakkal összhangban rögzíti.

panaszos: Az a természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki/amely a Társaság magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja vagy szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

IV. Általános rész, a panaszkezelés elvei és jogszabályi háttere

Az IzzyPay Zrt. üzleti stratégiájának alapja, hogy ügyfelei minden szempontból elégedettek legyenek a Társaság szolgáltatásaival és ügyintézésével. Mint minden szervezet működése során, úgy az IzzyPay Zrt. működése során is előfordulhatnak azonban olyan esetek, amelyek kapcsán szükségessé válik, hogy a vásárlók a Társaság szolgáltatásaival, illetve annak működésével kapcsolatos észrevételeiket, kifogásaikat és panaszukat közölhessék a Társasággal.

Az IzzyPay Zrt. a panaszok kezelése során törekszik a vásárlóval való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a teljes folyamat során.

A Társaság a vásárló 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.

A Társaság a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni a vásárló és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A panaszkezelés során a Társaság a transzparencia elvét követve jár el, így a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

Az IzzyPay Zrt. tevékenysége az alábbi területekre terjed ki:

- a) pénzügyi szolgáltatások
 - követelésvásárlás (engedményezés útján megszerzett követelések kezelése);
- b) pénzügyi szolgáltatással érintett követelések esetében kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtása
 - követeléskezelés

A Társaság fenti tevékenységei során teljes mértékben biztosítani kívánja a vásárlók panaszainak jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelését.

Az IzzyPay Zrt. a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló **2013. évi CCXXXVII. törvény**, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló **435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet**, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló **66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet**, a illetve a fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény**, a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló **387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet** rendelkezései maradéktalan betartása mellett az alábbiak szerint végzi.

V. A panasz bejelentésének módjai

A panasz az alábbi módokon nyújtható be a Társasághoz:

Szóbeli panasz esetén

a) Személyesen:

- a panaszügyintézés helye: 1053 - Budapest, Veres Pálné utca 9. 1.em 4.ajtó

- nyitvatartási idő:

Hétfő, kedd, szerda, csütörtök és péntek: 8:00 – 16:00 között

Személyes ügyfélfogadásra nyitvatartási időben, előzetes időpontegyeztetést követően van lehetőség. Időpont egyeztetés kezdeményezhető a 06-1-773-3220-as telefonszámon.

b) Telefonon:

- 06-1-773-3220 -as telefonszámon, a 4-es menüpontot választva

- hívásfogadási idő:

hétfő, kedd, szerda és péntek: 8:00 – 16:00

csütörtöki napon: 8:00-20:00

Írásbeli panasz esetén

(a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

(b) postai úton (levelezési cím: 1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. 1. em 4.ajtó)

(c) elektronikus levélben az alábbi e-mail címre: panasz@izzypay.hu

Társaság elektronikus eléréssel, azaz a megjelölt e-mail címén az írásbeli panaszokat folyamatosan (0-24 óráig) fogadja.

Az írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett, és a Társaság honlapján is elérhető formanyomtatvány felhasználásával is, azonban a Társaság az ettől eltérő formában benyújtott panaszt is befogadja.

VI. A panasz tartalma, a panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, a meghatalmazott útján történő eljárás, adatvédelem

A Társaság a panaszkezelés során – a panasz jellegétől függően – különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

a) név;

b) szerződésszám/ügyfélszám;

c) lakcím, székhely, levelezési cím;

d) telefonszám;

e) értesítés módja;

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;

g) panasz leírása, oka;

h) panaszos igénye;

i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő, a Társaság számára rendelkezésre nem álló dokumentumok másolata;

j) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes és hatályos meghatalmazás;

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján teszi meg panaszát, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, és a meghatalmazás egy eredeti vagy hitelesített másolati példányát a panaszbejelentéshez csatolni szükséges. Aki a 18. életévét még nem töltötte be nem lehet meghatalmazott.

Amennyiben a Társaságnak a panasz kivizsgálásához a panaszosnál rendelkezésre álló további – különösen a panaszos azonosításához szükséges, illetve a panasszal érintett jogvisztonnal kapcsolatos – információra van szüksége, azok beszerzése érdekében a Társaság telefonon vagy írásban haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a panaszossal.

A panaszos adatait az IzzyPay Zrt. 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 2016/679/EU Rendeletének, illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az IzzyPay adatvédelmi tájékoztatóját a <https://izzypay.hu/> weboldalon teszi közzé, továbbá a székhelyén is elhelyezi.

Az IzzyPay adatvédelmi tisztviselőjének neve, elérhetősége: **Dr. Enyedi-Kroó Petra** – adatvedelem@izzypay.hu

VII. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, az IzzyPay Zrt. külön díjat a panaszos panaszának kivizsgálása kapcsán nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes, konkrét esethez szorosan kapcsolódó tény és körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és panaszos által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik.

A panasz kivizsgálása során a Társaság vizsgálja, hogy a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak tekinthető-e vagy esetleg más jellegű bejelentésnek (pl. méltányossági kérelem, általános tájékoztatás kérés), illetve az ügyfél megadott-e minden szükséges adatot a panasz kivizsgálásához.

Amennyiben ugyanazon panaszos ugyanazon ügyben korábbival azonos tartalmú, a Társaság által már megválaszolt panaszt terjeszt elő, anélkül, hogy a panasszal érintett ügyben bármilyen új körülmény merült fel, úgy – a jogszabályi követelmények figyelembevételével mellett – a Társaság 30 (harminc) naptári napon belül válaszol arra vonatkozóan, hogy korábbi válaszát fenntartja-e. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

Az IzzyPay választ oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

VIII. Szóbeli panaszbejelentés

A szóbeli panaszbejelentést az IzzyPay Zrt. azonnal kivizsgálja és amennyiben az lehetséges azonnal orvosolja.

A Társaság üzleti partnereinek **személyes panaszbejelentésére** a Társaság székhelyén biztosít lehetőséget a jelen Panaszkezelési Szabályzat V. pontjában megjelölt nyitvatartási időben.

A Társaság **a telefonon közölt szóbeli panasz** esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében az IzzyPay külön Panaszkezelés gomb választhatóságát biztosítja call centere menürendszerében panaszosai számára, illetve úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv kerül felvételre és a törvényben meghatározott határidőn belül kerül megválaszolásra.

A Társaság a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetés során közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, és a hangfelvételt az Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott időtartamig, 5 (öt) évig megőrzi, erre a telefonbeszélgetés elején a Társaság ügyintézője felhívja a panaszos figyelmét.

Az panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – panaszos kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Panaszos kérése kapcsán a hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban nyílik lehetőség.

A Társaság a panasz felvételét követően tájékoztatja a panaszost a panasz továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a jelenlévő panaszos – igazolva az általa előadottakkal való egyezést – aláír. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt a panaszosnak a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) panaszos neve;
- b) panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, panasztól függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges — telefonon közölt szóbeli panasz kivételével — a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

IX. Írásbeli panaszbejelentés

Írásbeli panaszt az IzzyPay postai címére vagy elektronikus levélben van lehetőség megtenni.

A panasz megválaszolási határideje a panasz közlését követő 30 nap. A panasz közlésének időpontja alatt annak Társasághoz érkezésének napja értendő.

Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag nem kötött, külön erre szolgáló formanyomtatványt az IzzyPay nem alkalmaz. Az MNB által ajánlott bejelentő nyomtatvány az alábbi linken érhető el:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltonak-20180904-1.pdf>

A panasz indokolást tartalmazó megválaszolása írásban történik.

Az IzzyPay a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - a panaszos eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt a panaszos:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és az IzzyPay által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) az IzzyPay által üzemeltetett, kizárólag az IzzyPay ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

Az IzzyPay a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg.

A fenti rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben az IzzyPay

- a) a VII (*Panasz kivizsgálása*) pont utolsó bekezdésében foglaltak teljesülését vagy
- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

X. A panaszkezelés folyamata

- a. Beérkezés
- b. A panasz kivizsgálása
- c. Szükséges adatok begyűjtése
- d. A panasz megválaszolása

A panasz beérkezését követően a panasz egyedi azonosítószámot kap, amellyel a továbbiakban hivatkozható.

A panasz kivizsgáláshoz szükséges adatgyűjtést és annak időbeli hosszát a benyújtott panasz összetettsége befolyásolhatja.

Az IzzyPay Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a panaszostól:

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

A panaszt benyújtó panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

XI. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat

A fogyasztónak minősülő panaszost az IzzyPay Zrt. a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő letelte esetén a fogyasztónak minősülő panaszos a panaszával az alábbi testületekhez fordulhat jogorvoslatért.

Fogyasztónak minősülő panaszos

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

- (a) Pénzügyi békéltető testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően);

Székhely: 1133 Budapest, Váci út 76. (Capital Square Irodaház)

Levélcím: 1525 Budapest, Pf.: 172

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt.6.

Telefon: 06/80/203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Weboldal: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

- (b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt.6.

Telefon: 06-80/203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Weboldal: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

(c) Illetékes bíróság

A Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatások kapcsán az általános illetékességi szabályok szerint a szerződés keletkezésének helye (Budapest) az irányadó. Fogyasztónak minősülő ügyfél azonban kérheti, hogy lakóhelyének, ennek hiányában szokásos belföldi tartózkodási helyének megfelelő Bíróság járjon el. Ennek részleteit a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései tartalmazzák.

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 fogyasztónak minősülő ügyfél a lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

Amennyiben a panasz a IX. bekezdés a) és b) pontját is érinti, Társaság válaszában részletesen kitér arra, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az IzzyPay Zrt. alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő panaszos elvárja a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A fogyasztónak minősülő panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén az IzzyPay Zrt. külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő panaszost.

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

(a) Területileg illetékes járási hivatalok

Az IzzyPay Zrt. a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt előterjesztő panaszos lakóhelye szerint illetékes járási hivatalról, illetve annak elérhetőségéről.

A területileg illetékes járási hivatalok keresése a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon lehetséges.

A járási hivatal által első fokon intézett ügyekben másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal (cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefonszám: 06-1-328-5812; 06-1-485-6957; 06-1-485-6926; e-mail cím: pest@pest.gov.hu) jár el.

(b) Békéltető testületek

A területileg illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető <https://bekeltetes.hu/udvozlo?id=testuletek> honlapon, illetve az IzzyPay Zrt. honlapján. Az IzzyPay Zrt. a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt előterjesztő ügyfél általa ismert lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületről, illetve annak elérhetőségéről.

(c) A panaszos a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén, keresettel fordulhat **az illetékes bírósághoz**.

Fogyasztónak nem minősülő panaszos

Fogyasztónak nem minősülő panaszos a panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében az illetékes bírósághoz fordulhat.

Az IzzyPay Zrt. a panaszra annak jellege szerint válaszol, és a válaszában megjelöli, hogy a panaszos mely jogorvoslatra jogosult szervhez fordulhat.

XII. A panasz nyilvántartása

A panaszokról és az azok megoldását tartalmazó esetekről az IzzyPay nyilvántartást vezet, mely az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.