# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Creditforte Quantum Computing Zrt.

2026

Jóváhagyta: Dr. Saly Gábor
vezérigazgató

## 1. Bevezető rendelkezések

A **Creditforte Quantum Computing Zrt.** (székhely: 1118 Budapest Pannonhalmi út 36-38. Cg.: 01-10-143635, adószám: 33021764-2-43, képviseli: Dr. Saly Gábor önálló aláírási joggal, a továbbiakban Creditforte vagy Társaság) az Ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési szabályzatot hozza, és az alábbi szabályzat szerint jár el. A Creditforte belső szabályozásának alapja, hogy a Társasággal kapcsolatba kerülők elégedettek legyenek a Társaság szolgáltatásaival, ugyanakkor észrevételeiket, az eljárások tökéletesítését szolgáló tanácsaikat vagy panaszaikat azonban közölhessék a törvényben, jogszabályi előírásokban meghatározott módon.

A Creditforte Quantum Computing Zrt. tevékenysége kizárólag az alábbi területre terjed ki: megbízás alapján történő követeléskezelés.

| | |
|---|---|
| Jóváhagyta: | Dr. Saly Gábor vezérigazgató |
| Hatálybalépés: | 2018.04.25. |
| Utolsó módosítás: | 2025.05.13 |
| Felülvizsgálat: | évente |

Panaszkezelési szabályzatban érintett jogszabályok:

- hitelintézetekről és 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
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23.) rendelete
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet

| | |
|---|---|
| Szerkesztő: | Tóth Balázs adatvédelmi felelős |
| Jóváhagyta: | Dr. Saly Gábor ügyvezető igazgató |
| Módosítások jegyzéke: | 1. melléklet |

A Creditforte Quantum Computing Zrt. a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését a hitelintézetekről és 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, a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23.) rendelete, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet szerint végzi.

## 2. Hatály

A Panaszkezelési szabályzat, vagyis jelen szabályzat minden munkavállalóra és Ügyfélre kiterjed. A Szabályzat keltének napján lép hatályba határozatlan időre, egyidejűleg valamennyi korábbi azonos tárgyban készült szabályzat hatályát veszíti.

## 3. Felülvizsgálat, szabályzat elérhetősége

Jelen szabályzatot a Creditforte ügyvezető igazgatója hagyja jóvá és a panaszkezelési csoport tárolja. A szabályzat évente egy alkalommal felülvizsgálatra, illetőleg jóváhagyásra kerül, az esetleges módosításokat a Módosítások jegyzéke tartalmazza (1. melléklet). A Szabályzat elérhető a munkavállalók számára hozzáférhető Tudásbázis/Szabályzatok menüpontjában, illetőleg papír alapon a panaszkezelési csoportnál. Továbbá jelen panaszkezelési szabályzat elérhető az ügyfélfogadásra nyitva álló helységben), valamint honlapunkon: www.creditforte.hu

## 4. Felelősség

Jelen szabályzat maradéktalan betartásáért és végrehajtásáért a felsővezetők felelősek, ugyanakkor a munkavállalók kötelesek bejelenteni, amennyiben tudomást szereznek olyan tényről, vagy körülményről, amely ezen Szabályzat megkerüléséből vagy megsértéséből ered, vagy arra utal.

## 5. Fogalmak

**Panasz**: a Creditforte panasznak minősít minden olyan kifogást, amely az Ügyfél, vagy eljáró fél a Szabályzatban meghatározott bármely módon juttat el a Társasághoz. Ugyanakkor nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást kér, illetve kérelme vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, igazolás kiállításra irányul.

**Ügyfél:** az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, vagy ezek képviselője, akivel a Creditforte kapcsolatban áll, vagy kapcsolatba kerül. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol.

## 6. A panaszbejelentés módja

**Szóbeli panasz:**

- **Szóban** személyesen a panaszügyintézés helyén, előzetes bejelentkezés szerint a 1118 Budapest, Pannonhalmi út 36-38. szám alatt, munkanapokon 8-17 óra között.
- **Telefonon:** a + 36 1 5100 830 telefonszámon, munkanapokon 8-17 óra között.

**Írásbeli panasz:**

- **Személyesen**, vagy a címünkre **írásban** megküldött panaszbejelentés által
- **Levelezési cím:** Creditforte Quantum Computing Zrt.
- **E-mail:** panaszkezeles@creditforte.hu (időbeli korlát nélkül)

Az írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány felhasználásával is:
https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok
A formanyomtatvány szintén elérhető a www.creditforte.hu weboldalon.
Kérésre a panaszbejelentést segítő formanyomtatványokat postai úton is eljuttatjuk az igénylőnek.

## 7. A panasz tartalma, panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

A Társaság a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti el az Ügyféltől:

- név
- szerződés azonosítója, ügyfélszám
- értesítési levélcím
- telefonszám, e-mail cím
- értesítés módja
- panasszal érintett szervezet neve
- panasz leírása, oka
- az Ügyfél igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő, a Társaság számára rendelkezésre bocsátott dokumentum másolati példánya
- meghatalmazott eljárása esetén az érvényes meghatalmazás

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, és a meghatalmazás egy eredeti vagy hitelesített másolati példányát a panaszbejelentéshez csatolni szükséges.

A panaszt benyújtó fél adatait a Creditforte Quantum Computing Zrt. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## 8. Panasz kivizsgálása

**Általános szabályok**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül nyújtott dokumentumok alapján történik. Az eljárás célja a jogviták elkerülése.

A panaszkivizsgálás során a Társaság vizsgálja, hogy a panaszt arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak minősül-e (vagy a korábbiakban már említett panasznak nem minősülő általános tájékoztatáskérés, méltányossági kérelem, stb.), illetve az Ügyfél minden – a panasz kivizsgálásához elengedhetetlen – adatot megadott-e.

Amennyiben ugyanaz az Ügyfél, ugyanazon szerződéshez kapcsolódóan, a korábbival azonos tartalmú, de a Társaság által már korábban megválaszolt panaszt terjeszt be, úgy a Társaság 30 napos határidőn belül jelzi a Panaszt tevő felé, hogy a korábbi válaszát fenntartja-e.

**Szóbeli panaszok:**

A Creditforte Quantum Computing Zrt. a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon tett szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése esetében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Társaság jelen Panaszkezelési Szabályzatban megjelölt telefonszámon közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, és a hangfelvételt az Adatkezelési Szabályzatban feltüntetett időtartamig, 5 (öt) évi megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – Ügyfél kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az Ügyfél 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 Ügyfél – igazolva, hogy a jegyzőkönyvben szereplő információk egyeznek az általa előadottakkal – saját kezűleg aláír. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi. Amennyiben a speciális jogszabályi rendelkezés ennél rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság a válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

A panaszról készült jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- Ügyfél neve
- Ügyfél értesítési címe, székhelye
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az Ügyfél panaszának részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülöníthetően)
- a panasszal érintett szerződés száma és ügyazonosítója
- az Ügyfél által bemutatott iratok jegyzéke
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje

- panasszal érintett szolgáltató neve és címe

**Írásbeli panasz**

A Creditforte Quantum Computing Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panaszközlését követő 30 (harminc) naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek. Amennyiben a speciális jogszabályi rendelkezés ennél rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság a válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

## 9. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslat:

A Creditforte Quantum Computing Zrt. célja, hogy az esetlegesen felmerült panaszokat mindkét fél számára megnyugtatóan rendezze a körülmények, álláspontok megvizsgálását követően. Ugyanakkor amennyiben Társaságunk a panaszt elutasítja, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telne el, az Ügyfél az alábbi szervekhez jogosult fordulni, melyről a Társaság a válaszában is tájékoztatja a panaszt tevőt.

### 9.1. Fogyasztónak minősülő ügyfél:

#### 9.1.1. Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

**Pénzügyi Békéltető Testület: (**szerződés létrejöttével**,** érvényességével**,** joghatásaival és megszűnésével szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)
levelezési cím: HU-1525 Budapest BKKP Pf.:172
telefon: 0680203776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
formanyomtatvány elérhetősége: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok

**Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**
levelezési cím: HU-1534 Budapest BKKP Pf.:177
telefon: 0680203776
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
formanyomtatvány elérhetősége: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok

**ill. területileg illetékes bíróságok.**

#### 9.1.2. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

**Területileg illetékes járási hivatalok**

Társaságunk a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt tevőnek arról, hogy a Társaságunk által ismert címnek megfelelően – mely járási hivatal illetékes az ügyben, illetve milyen elérhetőségeken lehetséges vele kapcsolatba lépni.

A területileg illetékes járási hivatalok keresése a https://jarasinfo.gov.hu/ honlapon elérhető.

A járási hivatal által első fokon intézett ügyekben másodfokon a **Pest Megyei Kormányhivatal**
levelezési cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
telefon: 0613285814,0614856957
e-mail: pest@pest.gov.hu jár el.

**Békéltető testületek**

A területileg illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető: http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek

illetve a Creditforte Quantum Computing Zrt. honlapján. A Társaság a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt tevő ismert lakóhelye szerint illetékes békéltető testületről, illetve annak elérhetőségéről.

Az Ügyfél fentieken túlmenően bármely szerződésből eredő polgári jogi vita esetén keresettel fordulhat az **illetékes bírósághoz.**

### 9.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél az illetékes bírósághoz fordulhat.

Társaságunk a panaszra annak jellege szerint válaszol, és a válaszában feltünteti, hogy az Ügyfél mely jogorvoslati szervhez fordulhat.

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány térítésmentes megküldését igényelheti a Társaság elérhetőségein (1506 Budapest, Pf.: 74.) amennyiben a nyomtatványok beszerzése Ügyfélnek egyébként nehézséget okozna.

## 10. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panaszt képző esemény vagy tény megjelölését
- panasz benyújtásának időpontját
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelő személy, szervezeti egység megnevezését
- a panaszválasz kiküldésének dátumát

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig megőrzi.

**Creditforte Quantum Computing Zrt.**
Adószám: 33021764-2-43
Cégjegyzékszám: 01-10-143635
Székhely: 1118 Budapest
Pannonhalmi út 36-38.

**ELÉRHETŐSÉGEK:**
Lev. cím: 1506 Budapest Pf.74.
E-mail: info@creditforte.hu
Web: http://www.creditforte.hu
Adatkezelési azonosító: 02807-0001

# PANASZBEJELENTŐ ADATLAP

**ÜGY AZONOSÍTÓ:** _____
**ÜGYSZÁM:** (nem a bejelentő tölti ki)
**PANASZ SORSZÁMA:** (nem a bejelentő tölti ki)

## BEJELENTŐ ADATAI:

**A panasztevő neve:** _____

**Meghatalmazott neve:** _____

(minden esetben csatolni szükséges a meghatalmazás másolati példányát!)

**Címe:** _____

**Panasz felvétel helye:** _____

**Panaszfelvétel módja (megfelelő rész aláhúzandó):** telefonos tett panasz/írásban tett panasz/szóban tett panasz

**Panasszal érintett szerződés száma:** _____

**Panasszal érintett szolgáltató neve és címe:** _____

## A PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA, PANASSZAL ÉRINTETT KIFOGÁSOK ELKÜLÖNÍTETTEN TÖRTÉNŐ RÖGZÍTÉSE:

**Creditforte Quantum Computing Zrt.**
Adószám: 33021764-2-43
Cégjegyzékszám: 01-10-143635
Székhely: 1118 Budapest
Pannonhalmi út 36-38.

**ELÉRHETŐSÉGEK:**
Lev. cím: 1506 Budapest Pf.74.
E-mail: info@creditforte.hu
Web: http://www.creditforte.hu
Adatkezelési azonosító: 02807-0001

Kérem a fentiek szerint panaszom kivizsgálását.

**Panaszkivizsgálás eredményét az alábbi módon kérem megküldeni:**

1. e-mailben az alábbi e-mail címre:
_____

2. levélben az alábbi címre:
_____

Budapest, _____/___/___

_____ _____

**panaszt tevő aláírása*** **panaszfelvevő aláírása a Creditforte Quantum Computing Zrt. képviseletében**

* a panasztevő aláírásával megerősíti, hogy a jegyzőkönyvben rögzített adatok a valóságnak megfelelnek, illetőleg személyesen tett panasz esetén hogy részére a panaszfelvételi jegyzőkönyv egy példánya átadásra került.

Tájékoztatom, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Creditforte Quantum Computing Zrt. általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

**Amennyiben panaszát Társaságunk elutasítja vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telne el, Ön az alábbi szervekhez jogosult fordulni:**

**MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:**

| | |
|---|---|
| Cím: | 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. |
| Levélcím: | 1534 Budapest BKKP Pf.: 777. |
| Telefon: | 06 80 203 776 |
| E-mail: | ugyfelszolgalat@mnb.hu |
| Honlap: | www.mnb.hu/fogyasztovedelem |

**Pénzügyi Békéltető Testület:**

| | |
|---|---|
| Címe: | Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest |
| Telefon | 06 80 203 776 |
| E-mail: | ugyfelszolgalat@mnb.hu |
| Honlap: | www.mnb.hu/bekeltetes |

**A Pénzügyi Békéltető Testület által készített kérelem nyomtatványok az alábbi linken elérhetőek:**
https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany

**További formanyomtatványok a panaszbejelentéshez:** https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok

**Fenti nyomtatványok elérhetőek irodánkban, illetve kérheti ezen dokumentumok költségmentes megküldését a fejlécben jelzett elérhetőségek bármelyikén.**