PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Gold Orient Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

1077 Budapest, Bethlen Gábor utca 14.

Hatályos: 2026. november 17-től

Panaszkezelési szabályzat

Gold Orient Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített név: Gold Orient Zrt.; székhely: 1077 Budapest, Bethlen Gábor utca 14.; cégjegyzékszám: 01-10-047978; a továbbiakban: Társaság)

1. Bevezető rendelkezések

A Társaság a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. §-a, a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet (a továbbiakban: Rendelet) alapján, a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) MNB ajánlás figyelembevételével az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkotja.

Panasz: az ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző, szerződéskötési, szerződés fennállása alatti vagy a szerződés megszűnését követő magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos egyéni kifogása.

Ügyfél (panaszos): az a természetes vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vette, vagy annak igénybevétele érdekében a Társasággal kapcsolatba került (tájékoztatás vagy ajánlat címzettje).

Fogyasztó: az ügyfél, ha önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2. A panasz bejelentésének módja

2.1. Szóbeli panasz

a) Személyesen – kizárólag a Társaság alábbi három üzletében, azok nyitvatartási idejében:

Üzlet	Nyitvatartás
1033 Budapest, Flórián tér 6–9. (Flórián Üzletközpont)	H–P 8:00–17:00, Szo 8:00–14:00
1077 Budapest, Bethlen Gábor utca 14. (székhely)	H–P 9:00–17:00
1092 Budapest, Ferenc körút 22.	H–P 9:00–17:00

A nyitvatartás aktuális adatai a www.goldorient.hu/uzleteink oldalon is elérhetők.

b) Telefonon: +36 1 901 7313.

- **Hívásfogadási idő:** hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 9:00–17:00, szerdán 8:00–20:00 (munkanapokon). Ebben az időben a hívást a Társaság munkatársai fogadják – szerdán 8:00–9:00 között a Flórián Üzletközpontban, 17:00–20:00 között a Westend bevásárlóközpontban lévő üzlet munkatársai, egyébként az a) pontban felsorolt üzletek munkatársai –; az ügyintéző a hívás sikeres felépülésétől számított öt percen belül élőhangon jelentkezik. A hívásfogadási idő megfelel a Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés b) pontjának (minden munkanapon, és a hét legalább egy munkanapján 8 órától 20 óráig).
- **A hívás elején** a Társaság mesterséges intelligencián alapuló, automatikus hangalapú asszisztense tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül, és hogy automatikus asszisztenssel beszél, majd bemondja a hívás egyedi azonosítóját. Az asszisztens felveszi a panasz lényegét (tárgya, az érintett üzlet, a zálogjegy száma, az ügyfél neve és visszahívási telefonszáma), és – a fenti tájékoztatás után – legkésőbb a hívás felépülésétől számított öt percen belül, illetve az

ügyfél kérésére korábban, a munkatárshoz kapcsolja a hívást. Az asszisztens a panaszról nem dönt, és semmilyen ígéretet nem tesz; a panaszt a Társaság munkatársa vizsgálja ki.

- **A hívásfogadási időn kívül** az asszisztens a hívás elején röviden közli, hogy hívásfogadási időn kívül munkatárshoz kapcsolni nem tud, de a panaszt felveszi, és megmondja, mikor hívja vissza a Társaság munkatársa; ezt követően a panaszt rögzíti, és egyedi azonosítót ad. A Társaság az ügyfelet a következő hívásfogadási idő kezdetén visszahívja.
- **Ha a hívás nem panaszra vonatkozik** (pl. egy üzlettel, ékszerrel vagy zálogjeggyel kapcsolatos érdeklődés), az asszisztens megadja az érintett üzlet telefonszámát és nyitva tartását; az ilyen hívás nem kerül a panasznyilvántartásba, de hangfelvétele a panaszhívásokéval azonos módon megőrzésre kerül.

2.2. Írásbeli panasz

- **személyesen vagy más által átadott irat útján, az a) pontban felsorolt három üzlet valamelyikében**, nyitvatartási időben;
- **postai úton:** Gold Orient Pénzügyi Szolgáltató Zrt., 1077 Budapest, Bethlen Gábor utca 14.;
- **elektronikus levélben:** a **panasz@goldorient.hu** címen. Az e-mailben érkező panaszt a rendszer automatikusan nyilvántartásba veszi, és a feladónak e-mailben visszaigazolást küld a panasz egyedi azonosítójával; az eredeti levelet és csatolmányait digitális lenyomattal (SHA-256 ellenőrzőösszeggel) a panaszhoz csatolva őrzi. Ha a panaszos egy meglévő panasz azonosítójára hivatkozva ír újra, a levél ahhoz a panaszhoz kerül. A Társaság más e-mail címére (pl. info@goldorient.hu) érkező panaszt a munkatárs haladéktalanul továbbítja a panasz@goldorient.hu címre; a határidő ilyenkor is a Társasághoz való beérkezéstől számít.

Faxon a Társaság panaszt nem fogad.

Az írásbeli panasz bármilyen formában benyújtható. Az ügyfél használhatja a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett panaszbejelentő nyomtatványt is, amely a www.goldorient.hu weboldalon (Céginformáció – Panaszkezelés) és üzleteinkben is elérhető.

2.3. Meghatalmazott

Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Ha a meghatalmazás hiányzik vagy nem megfelelő, a Társaság közvetlenül az ügyfélhez fordul.

3. A panasz kivizsgálása

3.1. A panasz kivizsgálása **díjmentes**, érte a Társaság külön díjat nem számít fel.

3.2. A Társaság a panaszt az összes releváns körülmény figyelembevételével, teljeskörűen vizsgálja ki. Ha ehhez további információ szükséges, azt haladéktalanul beszerzi.

3.3. Szóbeli panasz

3.3.1. A szóbeli panaszt a Társaság **azonnal megvizsgálja**, és szükség szerint orvosolja.

3.3.2. Telefonos panasz esetén az ügyintéző a hívás sikeres felépülésétől számított **öt percen belül élőhangon jelentkezik**. A Társaság a hívás elején tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a beszélgetésről **hangfelvétel** készül.

3.3.3. A telefonos panaszról készült hangfelvételt a Társaság egyedi azonosítóval, visszakereshetően **öt évig** megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, és kérésre 25 napon belül díjmentesen átadja a hitelesített jegyzőkönyvet vagy a felvétel másolatát.

3.3.4. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet** vesz fel (1.

melléklet), telefonos panasz esetén pedig közli az ügyféllel a panasz egyedi azonosítóját. A jegyzőkönyv másolatát személyes panasz esetén a Társaság az ügyfélnek átadja, telefonos panasz esetén az érdemi válasszal együtt megküldi.

3.3.5. A jegyzőkönyv legalább a következőket tartalmazza: az ügyfél nevét, lakcímét, székhelyét, illetve levelezési címét; a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját; a panasz részletes leírását – úgy, hogy az ügyfél panasza teljes körűen dokumentálva legyen, több panasz esetén elemenként; a zálogjegy (szerződés) számát; az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét; a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét; személyes panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő munkatárs és az ügyfél aláírását.

3.3.6. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panaszra a Társaság a 3.4. pont szerinti határidőn belül küld indokolt választ.

3.4. Írásbeli panasz, határidők

3.4.1. A Társaság az írásbeli panaszra – valamint a jegyzőkönyvbe vett, azonnal nem orvosolható szóbeli panaszra – vonatkozó álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva, közérthető módon a panasz közlését (írásbeli panasznál a Társasághoz való beérkezését) követő **30 napon belül** küldi meg az ügyfél részére.

3.4.2. A Társaság a választ az ügyfél által megadott vagy kért csatornán (postai úton vagy elektronikus levélben) küldi meg. Az elektronikus úton megküldött választ a Társaság a panasznyilvántartó rendszeréből küldi ki, és az elküldött levél pontos másolatát – a küldés időpontjával és digitális lenyomattal (SHA-256 ellenőrzőösszeggel) ellátva – az adott panaszhoz csatolva, módosítás és törlés ellen védetten, napi biztonsági mentéssel őrzi meg a panasz lezárásától számított 5 évig. A postai úton megküldött válasz PDF-másolatát – a postára adás dátumával, ajánlott vagy tértivevényes küldeménynél a ragszámmal és a feladóvevénnyel együtt – ugyanígy a panaszhoz csatolja. Ugyanígy, digitális lenyomattal ellátva őrzi meg a panaszhoz csatolt egyéb iratokat és hangfelvételeket is; a rendszer minden műveletet naplóz.

3.4.3. A Társaság nem köteles kivizsgálni az ugyanazon ügyfél által ismételten benyújtott, korábbi panasszal tartalmilag azonos, új információt nem tartalmazó panaszt, valamint az azonosíthatatlan személy által tett panaszt.

4. A panaszkezelés során kérhető adatok

4.1. A Társaság a panasz kivizsgálásához különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- név;
- zálogjegy (szerződés) száma;
- lakcím, székhely, illetve levelezési cím;
- telefonszám;
- az értesítés módja (levél vagy e-mail);
- a panasszal érintett szolgáltatás (pl. zálogkölcsön, kiváltás, prolongálás, kényszerértékesítés);
- a panasz leírása, oka;
- a panaszt alátámasztó, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a Társaságnál nem állnak rendelkezésre;
- meghatalmazott eljárása esetén az érvényes meghatalmazás;
- egyéb, a panasz kivizsgálásához szükséges adat.

4.2. A Társaság a panaszos személyes adatait a GDPR és a zálogtevékenységre vonatkozó adatkezelési tájékoztatója szerint kezeli; az adatokat kizárólag a panasz kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására használja.

5. Tájékoztatás a panasz elutasítása esetén

5.1. Ha a Társaság a panaszt elutasítja, vagy a válaszadási határidő eredménytelenül telik el, a **fogyasztó** a következőkhöz fordulhat – erre a Társaság a válaszlevélben kifejezetten felhívja a figyelmét, az elutasítás indokával együtt:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) – a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében:

Levelezési cím	1525 Budapest, Pf. 172.
Telefon	+36 80 203 776
E-mail	ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap	https://www.mnb.hu/bekeltetes

b) Magyar Nemzeti Bank – fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezése:

Ügyfélszolgálat	1122 Budapest, Krisztina körút 6.
Levelezési cím	1534 Budapest BKKP, Pf. 777.
Telefon	+36 80 203 776
E-mail	ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem

c) Bíróság – a polgári perrendtartás szabályai szerint.

5.2. A fogyasztó kérésére a Társaság díjmentesen megküldi a PBT, illetve az MNB eljárásának kezdeményezésére szolgáló formanyomtatványt. A nyomtatványok az MNB honlapján és a www.goldorient.hu weboldalon is elérhetők.

5.3. A nem fogyasztó ügyfél a panasz elutasítása esetén bírósághoz fordulhat.

6. A panaszok nyilvántartása és megőrzése

6.1. A Társaság a panaszokról és a rendezésükre tett intézkedésekről nyilvántartást vezet (2. melléklet), amely tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és azért felelős személy megnevezését;
- a válasz postára adásának, illetve elektronikus elküldésének dátumát.

6.2. A panaszt és az arra adott választ a Társaság egyedi azonosítóval, visszakereshető módon **öt évig** megőrzi.

6.3. A Társaság a panaszokat rendszeresen csoportosítja és elemzi, hogy az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat feltárja és megszüntesse. Az elemzést negyedévente a panaszkezelés felelőse végzi a panasznyilvántartásból készített negyedéves kimutatás alapján (panasztípus, bejelentés módja, üzlet, döntés, határidők betartása, ismétlődő panaszok), és az eredményről, valamint a javasolt intézkedésekről az Igazgatóságnak írásban beszámol. A kimutatást a Társaság a panaszokkal azonos ideig őrzi.

7. Közzététel

A Társaság ezt a szabályzatot minden üzletében jól látható helyen, valamint a www.goldorient.hu weboldal nyitóoldaláról elérhető, a panaszkezelésre vonatkozó külön menüpont alatt teszi közzé.

1. számú melléklet

PANASZBEJELENTŐ / JEGYZŐKÖNYV

Iktatószám: .....

Érkezés időpontja és helye (üzlet): .....

Bejelentés módja:
(A megfelelő bekarikázandó.)
Személyesen Postai úton E-mailben Telefonon

Panaszos adatai:

Név: .....
Lakcím / levelezési cím: .....
Telefonszám: ..... **E-mail cím:** .....
Az értesítés kért módja (a megfelelő bekarikázandó): Postai úton / E-mailben

Zálogjegy száma: ..... **Az érintett szolgáltatás:** .....

Panasz rövid leírása:
.....
.....
.....
.....

Megoldási javaslat (az ügyfél kérése):
.....
.....
.....

A bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke:
.....
.....

A Társaság álláspontja (ha a panasz azonnal kivizsgálható, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet):
.....
.....

Kelt (hely, idő): .....

....
a Társaság munkatársa az Ügyfél

2. számú melléklet

PANASZNYILVÁNTARTÁS

Iktatószám: .....

A panasz benyújtásának időpontja: .....

A panasz bejelentésének módja és helye (üzlet): .....

Panasz típus kódja:

1. zálogtárgy súlyprobléma
2. zálogtárgy becsérték probléma
3. zálog hitelérték probléma
4. zálog kamat, kezelési költség, egyéb díj probléma
5. visszaváltási (kiváltási) probléma
6. dátum probléma (futamidő, zálogba vétel, lejárat napja)
7. kényszerértékesítés, elszámolás
8. ügyintézés, a munkatárs magatartása
9. egyéb

Panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése:

.....

.....

.....

.....

.....

A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka:

.....

.....

.....

.....

.....

Az intézkedés teljesítésének határideje: .....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve: .....

A panasz megválaszolásának időpontja (a válasz postára adásának, illetve elektronikus elküldésének dátuma és módja):

.....

.....