



Panaszkezelési Szabályzat

A *Pénzügyi szervezet* a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. § rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzati Mintában meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A panasz bejelentésének módjai:

Szóbeli panasz:

- személyesen:
 - a panaszügyintézés helye(i) (pontos cím és a nyitvatartási idő) megjelölése
 - ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő (minden munkanap 8 órától 16 óráig) megjelölése
- telefonon:
 - telefonszám megjelölése és
 - hívásfogadási idő (nyitvatartási idő) megjelölése – legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig

Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton (levelezési cím megjelölése)
- telefaxon (telefaxszám megjelölése)
- elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése)

A panasz kivizsgálása:

A *Pénzügyi szervezet* a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A *Pénzügyi szervezet* a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

Szóbeli panasz:

A *Pénzügyi szervezet* a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén a *Pénzügyi szervezet* biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A telefonon közölt panaszokat a *Pénzügyi szervezet* rögzíti, és a hangfelvételeket 1 évig megőrzi.

A *Pénzügyi szervezet* az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a *Pénzügyi szervezet* a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A *Pénzügyi szervezet* a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a *Pénzügyi szervezet* a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

Írásbeli panasz:

A *Pénzügyi szervezet* az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Egyéb fórum:

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a *Pénzügyi szervezet* válaszával – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1535 Budapest BKKP Pf.:777)
- 2011. június 30-ig: békéltető testület (levelezési címe)
2011. július 01-jétől szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:
 - Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe)
 - bíróság

A panasz nyilvántartása

A *Pénzügyi szervezet* a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A *Pénzügyi szervezet* a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

A *Pénzügyi szervezet* panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

2011. február