

Első Egerszegi Hitel Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Zalaegerszeg 2012

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja és hatálya

Az Első Egerszegi Hitel Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (továbbiakban – Társaság) **Panaszkezelési szabályzatának** célja, hogy a Társaság, mint pénzügyi vállalkozás ügyfelei számára biztosítsa, hogy a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt szóban – személyesen, telefonon -, vagy írásban – személyesen vagy más által átadott írat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben – közölhesse.

1.2. Értelmező rendelkezések

1.2.1. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden, a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

1.2.2. A panaszos személy

Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki Társaság ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.

2. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az ügyvezető feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálja a panaszügyintézővel foglalkozó munkatársai számára.

A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság minden munkatársa köteles tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

3. A panasz felvétele

3.1. A panaszbenyújtás határideje és formája

A panaszt annak tényleges felmerülésétől számított 5 (öt) munkanapon belül kell bejelenteni.

A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára:

- írásban postai úton,
- e-mailben,
- faxon,
- személyesen,
- telefonon.

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be.

A panasz minimális tartalmi követelményeihez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle

- a panaszos személye,
- a panaszos elérhetősége,
- a panaszos kapcsolata a Társasággal,
- a panasz konkrét tárgya,
- a panasz időpontja és
- a panasz helye.

A panaszosnak és/vagy képviselőjének a panaszát aláírásával hitelesítenie kell.

3.2. Írásbeli panasz benyújtásának módja

Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján

munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között,

a Társaság székhelyén,

8900 Zalaegerszeg, Kossuth utca 4-6. 1. lph. 2. emelet

alatt található irodájában **adható le**, vagy ugyanezen címre **postai úton elküldhető**.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. A panasz benyújtója benyújtási jogosultságát meghatalmazással köteles igazolni.

A panaszban, bejelentésben a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos, illetőleg a törvényes-, vagy meghatalmazotti képviselőjeként eljáró panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. jogi személy képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Meghatalmazás hiányában a panaszt a Társaság nem fogadja be. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen eljárva a panasz ismételt benyújtható.

A panaszokat **e-mailben** az

.....@.....hu

címre lehet beküldeni.

A panaszokat azfax-számra lehet elküldeni.

3.2. Szóbeli panasz benyújtásának módja

Személyesen szóban panaszt

munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között,

a Társaság székhelyén, a

8900 Zalaegerszeg, Kossuth utca 4-6. 1. lph. 2. emeleti

alatt található irodában, az ügyvezető által kijelölt személynél lehet tenni.

A Társaság kijelölt munkatársa a szóbeli panaszt köteles két példányban írásba foglalni, amelyet a panaszos aláírásával hitelesít.

A panaszbejelentés egyik példányát a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.

Telefonon keresztül a panaszt az

..... telefonszámon

keresztül lehet bejelenteni

munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között

a panaszok bejelentésére kijelölt munkatársnál.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzítheti. A hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

A panaszbejelentés hangrögzítéséről a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell a panasztevőt.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, és indokolt esetben térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4. A panasz kezelése

A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

Az írásbeli panaszt 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet írásban tájékoztatni.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének és a békéltető testületnek a levelezési címét.

A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Társaság illetékes munkatársa lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja.

Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról, és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5. Panaszok nyilvántartása

A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább három évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésre a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének bemutatja.

A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- b.) a panasz benyújtásának időpontját,
- c.) 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 a panasz megválaszolásának időpontját.

6. Záró rendelkezések

6.1. Nyilvánosság, felügyelet

A Társaság jelen panaszkezelési szabályzatot honlapján közzéteszi.

A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

Jelen szabályzat a *hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról* szóló 1996. évi XCVI. törvény 215/B. szakaszában foglalt – panaszkezelési - követelményeknek felel meg.

6.2. Hatályba lépés

A Leltárkészítési és leltározási szabályzatot a Társaság Igazgatósága 2012. napján, a __/2012. (__. __.) számú Határozatával hagyta jóvá.

Jelen szabályzat 2012. ... napján lép hatályba.

Zalaegerszeg, 2012. július 20.



Nagy András István
igazgatóság elnöke



Hollé Zsolt
ügyvezető

* * *