

A Hitex Pénzügyi Zrt. panaszkezelési szabályzata

Érvényes: 2014.08.01. napjától

Stern Palota
Andrássy út 10.
H-1061 Budapest
Hungary

Tel: +36 (1) 880 8600
Fax: +36 (1) 880 8600
www.hitex.hu

HitEx Zrt
Cégjegyzékszám: 01-10-041856

Panaszkezelési szabályzat

Társaságunk befogad minden, a tevékenységével, termékeivel vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést. Biztosítja, hogy ügyfelei a Társaságunk magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszait szóban – személyesen, telefonon, vagy írásban, személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben – közölhessék, melyeket jellegük szerint nyilvántartásba vesz és kivizsgál, illetve azokat kezeli.

A Hitex Pénzügyi Zrt. jelen szabályzatot a székhelyén működő ügyfélszolgálati ügyféltérben és honlapján – www.hitex.hu – megjelenti.

I. A panasz bejelentésének módjai

Az Ügyfél (ideértve az Ügyfél nevében eljáró személyeket is) panaszát több módon juttathatja el a Zrt.-hez:

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen: a 1061 Budapest. Andrásy út 10. III. em. alatti székhely és a nyitvatartási időben, hétfőtől- csütörtökig 8.30-17.30 óráig, pénteken 8.30-16.00 óráig,

b) telefonon:

ba) telefonszám: 00-36-1-880-8631

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő): hétfőn 8.00-20.00 óráig, keddtől - csütörtökig 8.30-17.30 óráig, pénteken 8.30-16.00 óráig

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton: 1061 Budapest. Andrásy út 10. III. em.,

c) telefaxon: 00-36-1-880-8699

d) elektronikus levélben: info@hitex-zrt.hu, illetve az ügyintézők email címén.

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz:

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett-panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Társaságunk a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve,

b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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 az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, Társaságunk telefonon, illetve írásban megkeresheti az ügyfelet a hiányzó adatok megadása érdekében.

4. A panaszra adott válasz

4.1. Társaságunk a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

4.2. Társaságunk a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely Társaságunknál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény** rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest BKKP Pf. 172., telefon: (06 1) 489-9700, email cím: pbt@mnb.hu

;

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**: H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu;

c) **bíróság.**

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 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 dátumát.

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

A Hitex Pénzügyi Zrt. számára különösen fontos Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.