

## **A Hitex Zrt. panaszkezelési szabályzata**

**Érvényes: 2011.09.22**

West End City Center  
Irodatornyok, „A” torony  
Váci út 1-3.  
1062 Budapest  
Hungary

Tel: +36 (1) 880 8600  
Fax: +36 (1) 880 8600  
[www.hitex.hu](http://www.hitex.hu)

Hitex Zrt.  
Cégjegyzékszám: 01-10-041856

## Panaszkezelési szabályzat

A Hitex Pénzügyi Zrt. befogad minden, a tevékenységével, termékeivel vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést. Biztosítja, hogy ügyfeleinek 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 kezeli.

A Hitex Pénzügyi Zrt. jelen szabályzatot a székhelyén működő ügyfélszolgálati ügyféltérben és honlapján – [www.hitex.hu](http://www.hitex.hu) – megjelenti.

### Bejelentés módja

Ügyfeleink a bejelentéseiket az alábbi módon tehetik meg:

- Személyesen Társaságunk ügyfélszolgálati irodájában az ügyélfogadási idő alatt:
  - o A Hitex Pénzügyi Zrt. székhelye: 1062 Budapest, Váci út 1-3. „A” Torony. 6. emelet
  - o Nyitva tartás:  
hétfő – péntek: 8.00-16.00
- Írásban levél, telefax és e-mail útján: /elérhetőség 0-24 óra/
  - o Levelezési cím: Budapest, Váci út 1-3.
  - o Telefax: 06 1 880 8699
  - o E-mail: [info@hitex-zrt.hu](mailto:info@hitex-zrt.hu)
- Telefonon
  - o Telefon: 06 1 880 8600

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kérjük az ügyféltől:

- Ügyfél neve
- Ügyfél szerződészáma (és a gépkocsi rendszáma)
- Ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Panasz oka
- Panaszos igénye

## **Szóban – személyesen vagy telefonon - közölt panasz**

Társaságunk a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy ügyfelünk azzal nem ért egyet, a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolati példányát Ügyfelünknek átadja, majd az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén azonosításra alkalmas adatok hiányában az Ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. Amennyiben lehetséges, Ügyfelünk telefonon tett panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy Ügyfelünk azzal nem ért egyet, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és azt Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, majd az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

## **Írásban közölt panasz**

Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz beérkezését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek. A panaszt és az arra adott választ legalább három évig megőrzi, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) kérésére bemutatja.

## **A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyfélől**

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Hitex Zrt. telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

## **A bejelentés nyilvántartása**

A Hitex Zrt a panaszbejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazhatja:

- az ügyfél nevét,
- az ügyfél szerződésszámát
- az ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát,
- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát,



- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét, valamint
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket.

### **Jogorvoslati lehetőség**

Amennyiben a Társaságunktól érkezett válasz nem kielégítő az Ügyfél számára, a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, valamint a panasz elutasítása esetén Ügyfelünk panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, melyek levelezési címe a következő:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete  
levelezési címe: 1535 Budapest 114., Pf. 777
- Budapesti Békéltető Testület  
levelezési címe: 1253 Budapest, Pf. 10,

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