



## **PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság** **Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.**

### **A PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

#### **Panasz-ügyintézési szabályzata**

A Pesti Hitel ZRt. az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a pénzügyi szervezetek a piaci gyakorlatban kialakítanak.

A Pesti Hitel ZRt. Panasz-ügyintézési szabályzata azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Pesti Hitel ZRt. panasz-ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet - felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét - nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A Panaszügy-intézési szabályzat alapelve, hogy a Pesti Hitel ZRt.-vel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Pesti Hitel ZRt tevékenységébe. További alapelv, hogy a Pesti Hitel ZRt. a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

A Pesti Hitel ZRt. esetében az ügyfélpanaszok ügyintézését az ezzel megbízott adminisztrációs-ügyfélszolgálati asszisztens látja el az Adminisztrációs-Ügyfélszolgálati Osztály vezetőjének egyetértésével és hozzájárulásával. Ennek értelmében az Adminisztrációs-Ügyfélszolgálati Osztálynak van panasz ügyintézési jogköre, amely panaszügyintézés a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 38. § (1) bekezdésében valamint az 1996. évi CXII. Törvény 215/B §-ban foglaltak alapján történik.

A fogyasztói/ügyfél bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók/ügyfelek tájékoztatására a hivatalos nyitvatartási időben áll rendelkezésre a Pesti Hitel ZRt. természetben Bp., XIV. ker. Róna u. 120-122. alatt található irodája.

#### **I. A panasz**

1. Panasz a Pesti Hitel ZRt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Pesti Hitel ZRt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Pesti Hitel ZRt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.



## **PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság** **Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.**

### **II. A panaszos**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely valamely pénzügyi szervezet – jelen esetben a Pesti Hitel ZRt. – szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pesti Hitel ZRt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtónak meghatalmazással kell igazolnia. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány – amely a Pesti Hitel ZRt. Adminisztrációs-Ügyfélszolgálati Osztályától igényelhető – alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Pesti Hitel ZRt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
3. A Pesti Hitel ZRt. ügyfelein kívül panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Pesti Hitel ZRt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

### **III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A Pesti Hitel ZRt. Adminisztrációs-Ügyfélszolgálati Osztálya foglalkozik a panaszfelvétellel és a panaszok ügyintézésével a panaszos kilététől függetlenül.
2. A Pesti Hitel ZRt.-nél az Adminisztrációs-Ügyfélszolgálati Osztály látja el a klasszikus ügyfélszolgálati feladatokat, úgymint ügyfélirányítás, az ügyfelek részére rövid információnyújtás és az esetleges panaszok ügyintézése, amelyek a szolgáltatással, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatással vagy ajánlattal kapcsolatosak.
3. A Pesti Hitel ZRt. panaszügyintézésének célja és alapelve a pártatlanság és az elfogulatlanság, ezért amennyiben az ügyfél az Adminisztrációs-Ügyfélszolgálati Osztály panasz intézésével nem elégedett vagy a panasz elutasításával nem ért egyet, amennyiben lehetséges felsőbb döntéshozó szervként az adott ügyben érintett szakmai terület munkatársa intézi el a panaszt, illetve a panasz esetleges elutasításáról írásos, indokolt választ ad.
4. Amennyiben a Pesti Hitel ZRt. panaszügyintézésével az ügyfél ezután sem ért egyet, úgy jogában áll a bíróság előtt pert indítani, illetve a fogyasztóvédelmi törvény szerinti békéltető testülethez fordulni.



## **PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság** **Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.**

### **IV. A panasz felvétele**

1. A panasz benyújtására a Pesti Hitel ZRt. az ügyfelek igényei alapján az alábbi lehetőségeket biztosítja:
  - Személyesen írásban/szóban (1149 Bp., Róna u. 120-122. V/502.)
  - Postai levél (1149 Bp., Róna u. 120-122.)
  - Telefax (920-0520)
  - Telefon (920-0525)
  - E-mail ([info@pestihitel.hu](mailto:info@pestihitel.hu))
2. A Pesti Hitel ZRt. törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért biztosít lehetőséget a panasz elektronikus úton (E-mailen keresztül) történő benyújtására.

### **V. A panasz rögzítése**

1. A panaszt - annak elintézéséig - a Pesti Hitel ZRt. minden esetben nyilvántartásba veszi. Ugyanakkor különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Pesti Hitel ZRt. a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
2. A Pesti Hitel ZRt. segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatvány áll rendelkezésre.
3. A Pesti Hitel ZRt. a panaszügyi nyomtatványt ügyfélszolgálati irodájában elérhetővé teszi. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
4. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Pesti Hitel ZRt. munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Pesti Hitel ZRt. kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.



## **PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság** **Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.**

### **VI. Tájékoztató**

1. A Pesti Hitel ZRt. ügyfélszolgálati irodájában közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló rövid tájékoztatót és a békéltető testületek elérhetőségeit (Fogyasztóvédelmi tájékoztató).

### **VII. Panaszbejelentő nyomtatvány ajánlott tartalma**

1. A Pesti Hitel ZRt. az Európai Bizottság által elkészített panasznyomtatvány alapján készült panaszbejelentő nyomtatványt használja, de ettől eltérő formátumban benyújtott panaszokat is megkülönböztetés nélkül elbírál.
2. Annak érdekében, hogy az adott panasz elbírálása problémamentes legyen, az alábbi tartalmi elemek ajánlottak:
  - a. a dokumentum egyértelmű elnevezése (pl. panaszbejelentő),
  - b. benyújtás időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, Interneten),
  - c. a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám),
  - d. a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
  - e. a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
  - f. a panaszos konkrét igényének megjelölése,

### **VIII. A panaszügy intézése**

1. A Pesti Hitel ZRt. a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.
3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban – amennyiben ez lehetséges – nem vesz részt a Pesti Hitel ZRt. olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, a lehetőségek szerint azonban biztosítani



## **PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság** **Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.**

kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

5. A panaszügyintézéssel foglalkozó Adminisztrációs-Ügyfélszolgálati Osztály munkatársai széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.
6. A Pesti Hitel ZRt. a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
7. A Pesti Hitel ZRt. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Pesti Hitel ZRt. tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Pesti Hitel ZRt.-n belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő - illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

### **IX. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők**

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Pesti Hitel ZRt. Adminisztrációs-Ügyfélszolgálati Osztálya a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.
2. A Pesti Hitel ZRt. a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. A Pesti Hitel ZRt. Elemzési-Stratégiai Tervezési Osztálya a panaszokról évente elemzést és kimutatást készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
4. Az elemzés, kimutatás elsődleges célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
5. A Pesti Hitel ZRt. panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.



**PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.**

**X. A panaszügy-intézési tevékenység ellenőrzése**

1. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a Pesti Hitel ZRt. és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, hanem a panaszt érdemi elintézésre az érintett pénzügyi szervezethez (jelen esetben a Pesti Hitel ZRt.-hez) továbbítja.
2. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelőségét az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

A panaszok ügyintézését a Pesti Hitel ZRt. munkatársai minden esetben komolyan kezelik, mert az esetleges panaszok az ügyfeleinktől való visszajelzések fontos forrása.

2011. január 27.