

HETA ASSET RESOLUTION

44.6/2015 számú szabályzat

HETA Asset Resolution Magyarország Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
a HETA Asset Resolution Magyarország Zrt. Ügyfelei részére

I. Preambulum

Az HETA Asset Resolution Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek és a 40/2013. (XII. 29.) MNB rendeletnek megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

II. Fogalmak

1. Panasz

A panasz a Társaság üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselője eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben, az Ügyfél tudomásunkra hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. A Panasz lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölt.

2. Ügyfél

Ügyfél az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint természetes személy, aki részére a HETA Asset Resolution Magyarország Zrt. mint pénzügyi vállalkozás üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az Ügyfél képviselője eljáró személy, valamint az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint természetes személy, aki anélkül kerül a Társasággal kapcsolatba, hogy a Társasággal a Társaság üzletszerű gazdasági tevékenysége körébe tartozó szolgáltatásra vonatkozó szerződést kötött volna.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

III. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, valamint a panaszt tevő személyre.

IV. A panasztétel lehetséges módjai

1., Szóban

- a, Személyesen
- b, Telefonon

2., Írásban

- a, Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b, Postai úton
- c, Telefaxon
- d, Elektronikus levélben

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, és a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

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

V. Részletes szabályok

V.1. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz:

Panaszügyintézés helye: **1011 Budapest, Fő utca 14-18. B lépcsőház 2. emelet**

Nyitva tartás: **Hétfő-Csütörtök: 8 – 17.30 óráig**
Péntek: 8 – 16.00 óráig

Telefon: **+36 1 887 9588 telefonszámon, szerdán 8-20 óráig**

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezést, visszahívást és ügyintézés. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság arról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a panaszról hangfelvétel készül erről az Ügyfél figyelmét fel kell hívni. A hangfelvételt a Társaság egy évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Társaság a szóbeli panaszt – ideértve a személyes és telefonon tett panaszt – azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a szóbeli 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 a panaszra adott indoklással ellátott válasszal együtt az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi.

Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Társaság az Ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A jegyzőkönyv minimálisan a következőket tartalmazza:

- az Ügyfél neve;
- az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az Ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

V.2. Írásban közölt panasz:

Levélcím: **1011 Budapest, Fő u. 14-18.**

Faxszám: **+36-1-887-9505**

E-mail: **ugyfelszolgalat@heta-asset-resolution.hu**

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A Társaság lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt alkalmazzon és honlapján az Ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Társaság a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben személyesen leadott írásbeli panasz esetén az Ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

V.3. A panaszkezelés során a Társaság különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyféltől:

- neve;
- szerződés szám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- Ügyfél igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

V.4. A Társaság a panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a MNB, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy a bíróság eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja az Ügyfél számára a fenti hatóságok elérhetőségét az alábbiak szerint:

- a.) amennyiben a panasz a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult az Ügyfél fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Magyar Nemzeti Bank

telefonon: 06-40-203-776

levélben: 1534 Budapest, BKKP, Pf.: 777.

E-mail útján: ugyfelszolgalat@mnb.hu címre

- b.) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél a bírósághoz fordulhat, illetve amennyiben az Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül kezdeményezheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását.

Pénzügyi Békéltető Testület

Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172.

telefonszáma: 06-40-203-776

E-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

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

V.5. Amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül úgy a Társaság a fogyasztó Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, illetve tájékoztatja arról, hogy a Társaság a fogyasztó Ügyfél kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület által készített kérelem nyomtatványt a fogyasztó Ügyfélnek megküldi.

VI. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely 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 Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 3 évig megőrzi, és azt a Magyar Nemzeti Bank (MNB) kérésére bemutatja.

A Társaság panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

VII. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2015. december 28. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi tárgyban szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.