



CO-OP HITEL Zrt.

5100 Jászberény
Szabadság tér 3.

Panaszkezelési szabályzat

(a módosításokkal egységes szerkezetben)

Hatályos: 2014.12.12. napjától



I. A szabályzat alapelve, célja

A CO-OP HITEL Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.) - a továbbiakban: "Társaság" - panaszkezelésének alapelve, hogy a felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak szolgáltatási színvonalunk emeléséhez, ezért azok – jogszabályi rendelkezéseknek is megfelelő – kezelése, kivizsgálása, elemzése és értékelése ügyfeleink igényeinek magasabb szintű kielégítéséhez, valamint hatékonyságunk növeléséhez is hozzájárul. Éppen ezért be kell fogadni, és ki kell vizsgálni minden olyan panaszt, amely a Társaság termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban merül fel.

A jelen szabályzat kiadásának célja, hogy Társaság meghatározza azokat az eljárási szabályokat, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a Társaság megfelelő módon kezelje az ügyfélnek a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását.

A Társaság a panaszokat és az ügyfeleket mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárási szabályok szerint kezeli.

A Társaság a jelen szabályzat összeállításakor figyelembe vette a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben foglaltakat.

II. A panaszkezelés

2.1 A panaszkezelési szabályzat hatálya

A panaszkezelési szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett vagy utóbb írásba foglalt panaszra és annak Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. A jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Magyar Nemzeti Bank által – érdemi elintézésre – a Társasághoz továbbított panaszokra is.

A Társaság közvetítőjéhez benyújtott panasz kivizsgálása során a jelen panaszkezelési szabályzatban foglaltak figyelembe vételével kell eljárni.

A jelen szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára és megbízottjára, aki/amely a Társaság panaszkezelése körébe tartozó feladatot lát el.

2.2 Alapfogalmak

Fogyasztónak minősülő ügyfél: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Panasz: A Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.



Ügyfél: Minden olyan természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki/amely a Társaság eljárását vagy mulasztását annak valamely konkrét szolgáltatásával vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

2.3 A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A Társaság a panaszügyintézés a székhelyén végzi. A panaszügyintézésben a Társaság érintett üzletága az illetékes.

A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

2.4 A panasz felvétele

A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít.

A panasz bejelentésének módjai:

Szóbeli panasz:

- személyesen:
A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.
Nyitvatartási idő: hétfő-péntek 8 órától 16 óráig
- telefonon:
A panaszügyintézés központi száma: +36 30 202 8978
Hívásfogadási idő: hétfő 8 órától 20 óráig; kedd-péntek 8 órától 16 óráig

Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által a Társaság székhelyén átadott irat útján (cím: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.)
- postai úton (cím: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.)
- telefaxon (faxszám: +36 57 505 148)
- elektronikus levélben (email cím: info@coophitel.hu)

A Társaság törekszik arra, hogy a panaszos ügyfeleket hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely/székhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában.

A panaszt az ügyfél törvényes vagy meghatalmazott képviselője útján is benyújthatja. Ebben az esetben meg kell vizsgálni a képviselő benyújtási jogosultságát, amelyet a benyújtónak kell igazolnia (pl. meghatalmazás). Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás elkészítéséhez meghatalmazás-mintát bocsát az ügyfél rendelkezésére.

2.5. A panasz rögzítése, jegyzőkönyv

A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság a panaszt benyújtó, fogyasztónak minősülő ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Társaság a panasz benyújtásához - erre vonatkozó igény esetén - megfelelő nyomtatványt biztosít.

A Társaság elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében, illetve a Társaság honlapján. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos ügyfél megkapja az általa benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa a panaszról jegyzőkönyvet készít. A telefonos kommunikációról hangfelvétel készül, melyről a bejelentő személy az ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 (egy) évig meg kell őrizni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

2.6. A panasz kivizsgálása

Telefonon közölt panasz esetén az indított sikeres hívás időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, a panaszkezelési ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében a Társaság úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. 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 (harminc) napon belül kell megküldeni.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

2.7 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- 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 dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a választ önálló válaszlevélként küldi meg az ügyfélnek.

2.8 A panasz intézése

A Társaság a felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges vagy az ügyfél nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, az ügyvezetés gondoskodik a panasz megfelelő kivizsgálásáról és kezeléséről.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számol fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2.9 A panaszok nyilvántartása

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 panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél postára adásának dátumát).

A panaszt és az arra adott választ 3 (három) évig meg kell őrizni.

III. Jogorvoslat

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

⇒ **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levél cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Tel: +36 1 4899 100, +36 40 203 776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

⇒ **PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levél cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Tel: +36 1-489-9700

E-mail cím: pbt@mnbb.hu (a kérelem elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül is benyújtható - www.magyarorszag.hu).

⇒ **Bíróság**

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

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését költségmentesen igényelheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.



CO-OP HITEL Zrt.

5100 Jászberény
Szabadság tér 3.

IV. Záró rendelkezések

A szabályzat az Igazgatóság jóváhagyása alapján lép hatályba. A Társaság jelen, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt panaszkezelési szabályzatát a Társaság Igazgatósága hagyta jóvá.

A Társaság a jelen panaszkezelési szabályzatot az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében és a honlapján elérhetővé teszi.

Jászberény, 2014.12.11.

CO-OP HITEL Pénzügyi Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság