

URÁNIA ZÁLOGHITEL ZRT.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Vonatkozó jogszabályok:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Info tv.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (MNB tv.)
- 435/2016 (XII.16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 66/2021 (XII.17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- 16/2021 (XI.25.) MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza az URÁNIA ZÁLOGHITEL Zrt. (továbbiakban Társaság) Ügyfelei által a Társaság termékeivel, szolgáltatásaival, magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatosan tett kifogások (együttesen: Panasz) benyújtásával és a Társaság általi kezelési rendjével kapcsolatos eljárási szabályokat.

2. A szabályzat hatálya

- 2.1. A Szabályzat alanyi hatálya kiterjed az Társaság Ügyfeleire, valamint vezetőire és alkalmazottjaira.
- 2.2. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Hpt. 288.§-a szerinti bármilyen módon előterjesztett Panasz befogadására, nyilvántartására, Társaság általi kezelési folyamataira, eljárás rendjére, valamint a Panasz-nyilvántartás kezelésére, iratőrzésre.

3. Fogalmi meghatározások

Ügyfél: az a devizabelföldi vagy devizakülföldi gazdasági társaság, jogi személyiséggel és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet vagy más szervezet, valamint természetes személy (önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy esetében fogyasztó), akinek a részére a Társaság pénzügyi és egyéb szolgáltatást nyújt vagy kíván nyújtani.

Panasz: Az Ügyfél olyan jellegű, a Társaság számára negatív, illetve elmarasztaló tartalmú megkeresése, amelyet szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közöl a Társasággal, és amely a Társaság magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozik.

Nem minősül Panasznak a Társaságtól adott szerződéssel kapcsolatos információ vagy adatkérés, általános tájékoztatás, kimutatás, vélemény vagy állásfoglalást igénylés, valamint a méltányossági kérelmek.

Panaszkezelő: kézzizálogjoggal biztosított pénzkölcsön nyújtási tevékenység vonatkozásában a hitelügyintéző, egy hitel és pénzkölcsön nyújtási tevékenység vonatkozásában a becsüs.

Fiók: A Társaság alapszabályában megjelölt székhely vagy telephely, mely címen a Társaság egyéb hitel és pénzkölcsön nyújtási tevékenységet folytat. A Fiók illetékessége kizárólag az egyéb hitel és pénzkölcsön nyújtási tevékenységre terjed ki.

Zálogfiók: A Társaság alapszabályában megjelölt székhely vagy telephely, mely címen a Társaság kézzizálogjoggal biztosított pénzkölcsön nyújtási tevékenységet folytat. A Zálogfiók illetékessége kizárólag a kézzizálogjoggal biztosított pénzkölcsön nyújtási tevékenységre terjed ki.

4. A panaszkezelés során alkalmazandó eljárási alapelvek

A Társaság törekszik az Ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a Panasz megtételekor, a Panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

A Társaság a panaszkezelés során az Ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Társaság a Panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A Társaság a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az Ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében a Társaság a Panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

5. A Panasz bejelentésének lehetséges módjai

5.1. Szóbeli Panasz

Személyesen nyitvatartási időben a Fiókokban a hitelügyintézőnél, illetve a Zálogfiókban a becsüsnél tehető.

A Zálogfiók címe:

- 1075. Budapest, Síp utca 12.

- 1089 Budapest, Bláthy Ottó u. 13.

Telefonon nyitvatartási időben a Fiókban és Zálogfiókokban, továbbá minden munkanapon nyitvatartási időben a +36-1-322-54-56 telefonszámon, valamint minden keddi munkanapon 8 órától 20 óráig a +36-20-274-85-04 telefonszámon tehető.

5.2. Írásbeli Panasz

Személyesen vagy más által átadott irat útján nyitvatartási időben a Fiókokban a hitelügyintézőnél, illetve a Zálogfiókokban a becsüsnél tehető.

A Zálogfiókok címe:

- 1075. Budapest, Síp utca 12.
- 1089 Budapest, Bláthy Ottó u. 13.

Postai úton a Társaságnak (URÁNIA ZÁLOGHITEL Zrt., 1075. Budapest, Síp utca 12.) címezve tehető.

Telefaxon a Társaságnak címezve a +36-1-322-54-56 telefax számra küldhető.

Elektronikus levélben a Társaságnak címezve az office@uraniazaloghaz.hu e-mail címre küldve. A Társaság a Panasz beérkezéséről elektronikus visszaigazolást küld a feladási e-mail címre, mely tartalmazza jelen Szabályzat internetes elérhetőségét is. A Társaság elektronikus válaszlevél formájában biztonsági okokból csak általános, banktitoknak nem minősülő információkat adhat, ezért ezekben az esetekben az Ügyfél elektronikus levél formájában benyújtott panaszára a Társaság banktitkot tartalmazó válaszát postai úton, az Ügyfél levelezési címére küldi meg.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazás útján kíván eljárni, úgy a Társasághoz benyújtott meghatalmazásnak (i) a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni, továbbá (ii) tartalmaznia kell a banktitoknak minősülő információk Társaság általi, meghatalmazott részére történő kiadására vonatkozó kifejezett felhatalmazást a kiszolgáltatható, banktitokkör pontos megjelölése mellett.

6. A Panasz kivizsgálása

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban adjon választ a felmerült problémára. A Panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díj nem kerül felszámolásra.

A kivizsgálás során a Társaság

- gondoskodik a Panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve az eljáró ügyintéző nyilatkozatát is,
- a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja az Ügyféllel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt.

6.1 Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt a Panaszkezelő azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja/megoldja azt.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belül, a Panaszkezelő élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor a Panaszkezelő felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül, amit a Társaság a 9. pontban meghatározottak szerint megőriz. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá - a kérésnek megfelelően - térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát.

Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Panaszkezelő jegyzőkönyvet vesz fel. Az Ügyfél kérésére a Társaság térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – a kérésnek megfelelően - a hitelesített jegyzőkönyvet 25 (huszonöt) napon belül.

Amennyiben az Ügyfél a szóbeli Panasz kezelésével nem ért egyet, a Panaszkezelő a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, ha a Panasz azonnali kivizsgálása és megoldása nem lehetséges, akkor a Panaszt szintén jegyzőkönyvben rögzíti. A Panaszkezelő a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a Panaszra adott indokolással ellátott választ a Társaság a Panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül küldi meg az Ügyfél részére.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat és információkat tartalmazza:

- a) Ügyfél neve;
- b) 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, illetve pénztári azonosító;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása személyesen közölt Panasz esetén, amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a Panasszal érintett szervezeti egység neve és címe.

6.2 Írásbeli Panasz

A Társaság írásbeli Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Panasz beérkezését követő 30 (harminc) naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

A válaszadás során a Társaság

- egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a Panasz azonosítására szolgáló adatot, a beérkezés időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését;
- érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a Panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében;
- egyszerű és közérthető módon fogalmaz, azaz a vonatkozó szerződési, szabályzati, jogszabályi szövegeket röviden értelmezi, és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával.

7. Az Ügyféltől kérhető adatok köre a panaszkezelési eljárásban

- a) az Ügyfél neve;
- b) szerződésszám;
- c) az Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) az Ügyfél telefonszáma;
- e) az értesítés módja;
- f) a Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) a Panasz leírása, oka;
- h) az 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 Panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

8. A Panasz Társaságon kívüli panaszkezelési lehetőségei

Amennyiben a Panasz elutasításra került vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, úgy az Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Fogyasztó Ügyfél esetében, amennyiben a jogvita a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, úgy az MNB tv. alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (székhely: MNB 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172., ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6., telefon: +36 80 203 776, email cím:

ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., Capital Square irodaház) pénzügyi fogyasztói jogvita kezdeményezése érdekében. A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban 1.000.000,- Ft összeghatárig jogszabályi alávetés érvényesül, azaz a Pénzügyi Békéltető Testület döntése a Társaság számára kötelező erejű.

- b) Fogyasztói Panasz esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásától függetlenül az Ügyfél az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Társaság felügyeleti szervéhez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához is fordulhat: (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ 1534 Budapest BKKP Pf. 777, székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefon: +36 80 203 776, fax: + 36 1 489 9102, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezése érdekében.
- c) Az Ügyfélnek lehetősége van arra is, hogy a hatályos vonatkozó jogszabályok, illetve az adott szerződés szerint bírósági eljárást kezdeményezzen az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.

Az a) és b) esetekben megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem letölthető az <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok> címről, valamint a formanyomtatvány megküldését az Ügyfél költségmentesen kérheti a Társaságtól. A Társaság az ez irányú külön kérésnek a kézhezvételét követően haladéktalanul térítésmentesen megküldi a kérelemben megadott postai vagy elektronikus címre a vonatkozó formanyomtatványt.

9. A Panasz nyilvántartása

A Panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság külön nyilvántartást vezet.

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 (postára adásának napját, elektronikus úton küldött válasz esetén az elküldés dátumát)

A Panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig őrzi meg.

10. Felülvizsgálat

A Társaság igazgatósági elnöke, mint a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, hatályos MNB ajánlásának megfelelően kerüljön kialakításra, illetve a jogszabályi változások estén kerüljön felülvizsgálatra, valamint biztosítsa, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az Ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.

Jelen Szabályzat újabb felülvizsgálata a Társaság tevékenységi változása, valamint a vonatkozó jogszabályi változások esetén esedékes.

Jelen Szabályzat hatályba lépési dátuma: 2021. december 28.

.....
Szabó Tamás
igazgatóság elnöke