
CREDIT HOUSE MAGYARORSZÁG JELZÁLOGHITELEZÉSI ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos 2011. augusztus 19.

Tartalom:

1.	Fogalom meghatározások	3
2.	A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása	3
3.	Panasz felvétele	4
4.	A panasz rögzítése	4
5.	Tájékoztató	4
6.	A panaszügy intézése	4
7.	A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők	5
8.	A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése	5

1. Fogalom meghatározások:

1.1. A panasz

a.) Panasz a pénzügyi szervezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

b.) Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a pénzügyi szervezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

1.2. A panaszos

a.) Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

b.) A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a pénzügyi szervezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentés 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 pénzügyi szervezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

c.) A panaszos általában ügyfele a pénzügyi szervezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a pénzügyi szervezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

2. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

2.1. A Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt.-n belül a panaszfelvételt a Titkárság és a panaszintézés a panasz tárgyának megfelelően az illetékes szervezeti egységek végzik.

- Törlesztő egyenleg, teljes előtörlesztés elszámolása - Pénzügy
- Késedelmes befizetés, KHR, Felszólító levél – Monitoring - Behajtás
- Értesítő, biztosítás – Titkárság
- Felmondás, opció érvényesítése, követelés engedményezés – Back Office
- Egyéb esetekben – Igazgatóság döntése alapján

A panaszkezelésre illetékes személy az érintett szakmai terület valamennyi dolgozója, és a panaszkezelés elvégzéséért felelős személy a panasszal érintett szakmai terület vezetője.

2.2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt. elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell a felülvizsgáló szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

2.3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a pénzügyi szervezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.

3. A panasz felvétele

3.1. A panasz benyújtására a Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt az ügyfeleinek az alábbi lehetőségeket biztosítja: levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, a szóbeli vagy személyes írásbeli panaszt a székhelyén hétfőtől csütörtökig 09.00 és 17.00, pénteken pedig 09.00 és 15.30 óráig.

A panaszosok telefonon közölt szóbeli panaszát hétfőtől csütörtökig 9:00-17:00 között a Társaság munkatársai fogadják, 17:00-09:00 között pedig üzenetrögzítő rögzíti a panaszokat. Pénteken 09:00-15:30 között ugyancsak a Társaság munkatársai fogadják a telefonon érkező panaszokat, péntek 15:30-tól hétfő reggel 09:00-ig üzenetrögzítő rögzíti a panaszokat.

A leírtak alapján a Társaság 24 órában fogadja a telefonon érkező panaszokat.

3.2. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

4. A panasz rögzítése

4.1. A panaszt – annak elintézéséig – a Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt. nyilvántartásba veszi. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság a panaszt hangfelvételen rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását továbbá térítésmentesen a panaszos rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hiteles jegyzőkönyvet.

Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

4.2. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát vagy nem a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos, írásbeli megerősítését.

5. Tájékoztató

5.1. A Panaszra adott válaszában a Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt. tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a Békéltető Testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének és a Békéltető Testületnek a levelezési címét.

6. A panaszügy intézése

6.1. A Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési 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.

6.2. 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, akkor jegyzőkönyv felvétele mellett gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

6.3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

- 6.4. A panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
- 6.5. A pénzügyi szervezet a beérkezett panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és lehetőleg 15 napon - de legkésőbb 30 napon belül – a panasszal kapcsolatos álláspontját írásban megküldi az ügyfélnek.
- 6.6. A Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető nyelven, 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 pénzügyi szervezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési lehetőségekről (pl. Társaságon belüli fórumhoz, Felügyelethez, békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.
- 6.7. Jelen szabályzat a Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt. az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, szabályairól készült. A Társaság jelen szabályzatban tájékoztatja az ügyfeleket a
- Panaszügyintézés helyéről: a Társaság székhelye 1037 Budapest, Montevideo utca 6.
 - Levelezési címéről: 1037 Budapest, Montevideo utca 6.
 - Elektronikus levelezési címéről: info@credithouse.hu
 - Telefonszámáról: 430-3600 és
 - Telefaxszámáról: 430-3610.

7. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

- 7.1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt. 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.
- 7.3. A pénzügyi szervezet panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

8. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

- 8.1. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt.-t érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a Társaság és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést a *Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 56. §-a alapján* megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja a Társaság részére.
- 8.2. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.