CREDIT HOUSE Magyarország Jelzáloghitelezési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2021 november 22.

1. Fogalom meghatározások:

1.1. A panasz

a.) Panasz a Credit House Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt-vel (továbbiakban: Társaság) szemben, a szerződéskötést, az azt megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával összefüggő kifogás

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 Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

b.) A panasz képviselő vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazása alapján eljáró meghatalmazott útján történő benyújtása esetén Társaságunk vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással egyéb okirattal 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.

1.3. Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2. A panasz felvétele

2.1. A panasz benyújtása történhet szóban vagy írásban.

A szóbeli panasz megtehető személyesen vagy telefonon az alábbiak szerint.

A szóbeli panasz megtehető személyesen a Társaság székhelyén lévő, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, hétfőtől csütörtökig 10.00 és 14.00 között.
A Társaság székhelye: 1037 Budapest, Montevideo u. 16/B.

A felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:
a) az ügyfél nevét,
b) az ügyfél lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét,
c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
d) a panasszal érintett szolgáltató nevét és címét,
e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
f) a panasszal érintett szerződés számát,
g) az ügyfél által bemutatott iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét,

h) a jegyzőkönyv felvételének helyét, ideje, valamint
i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

A szóbeli panasz megtehető telefonon.
Hétfői napon telefonos panaszát megteheti 8.00-20.00-óra között.
A panaszos telefonon közölt szóbeli panaszát nyitvatartási időben, keddtől csütörtökig 10:00-14:00 között a Társaság munkatársai fogadják.

A Társaság telefonszáma: +36-1-430-36-00

2.2. Az írásbeli panasz megtehető
a) személyesen vagy más által átadott irat útján
b) postai úton a társaság székhelyére címezve (1037 Budapest, Montevideo u. 16/B.)
c) elektronikus levélben (info@credithouse.hu)

2.3. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonytó erejű magánokiratba kell foglalni.

2.4. A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perecen belüli bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben elvárható.
Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panasz azonosítására szolgáló adatokkal együtt, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.5. A Társaság a telefonon történő panaszbejelentést a Társaság hangfelvétellel rögzíti akként, hogy felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A panaszos erre irányuló kérelme esetén a hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban a Társaság székhelyén kerül sor. A hangfelvételről készített másolat vagy a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyv térítésmentesen igényelhető, melyet a Társaság 25 napon belül bocsát a panaszos rendelkezésére annak kérése esetén. A rögzített beszélgetés visszahallgatásának előfeltétele, hogy a panaszos a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámot közölje a Társasággal a hangfelvétel visszahallgatási igényének bejelentésekor.

2.6. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak a panaszosnál rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

2.7. A Társaság a — kizárólag a panaszügyintézés okán — birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

Ha a panaszos telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát vagy a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos, írásbeli megerősítését.

3. A panasz ügyintézése

3.1. A Társaság 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.

3.2. 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 kivizsgálásáról.

3.3. A Társaság a beérkezett panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és lehetőleg 15 napon - de legkésőbb 30 napon belül — a panasszal kapcsolatos álláspontját írásban megküldi a panaszosnak.

3.4. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető nyelven, írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint- tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, hivatkozott jogszabály pontos szövegét. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési lehetőségekről (pl. felügyelethez, békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

3.5. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3.6. A Társaság a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszát*, - a panaszos eltérő rendelkezése hiányában-* elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt a panaszos a kapcsolattartás céljából bejelentett a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

3.7. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti a panaszostól:

a) neve,

b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

d) telefonszáma,

e) értesítés módja,

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

g) panasz leírása, oka,

h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a társaságnál nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

4.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő panaszos az alábbi szervekhez fordulhat:

Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) elérhetőségei:
székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
telefonszám: 06-1-489-9700/06-80-203-776
www. penzugyibekeltetotestulet.hu
levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest, Pf.:172.
A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP, Pf.:777.
ügyfélszolgálat: 36-80-203-776
ugyfelszolgalat@mnb.hu

Bírósági keresetek esetén az illetékes bíróság

A fogyasztónak minősülő panaszos a Pénzügyi Békéltetető Testület illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapján szolgáló nyomtatvány megküldését is kérheti.

Fogyasztónak **nem** minősülő panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

4.2. Panasz bejelentési lehetőségek

A szóbeli panasz megtehető személyesen és telefonon az alábbiak szerint:

Személyesen: a Társaság székhelyén lévő, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, hétfőtől csütörtökig 10.00 és 14.00 között.
Cím: 1037 Budapest, Montevideo utca 16/B.

Telefonon a + 36-1-430-36-00 telefonszámon:
Hétfői napon telefonos panaszát megteheti 8.00-20.00-óra között.
A panaszos telefonon közölt szóbeli panaszát nyitvatartási időben, keddtől csütörtökig 10:00-14:00 között a Társaság munkatársai fogadják.

Levélben: 1037 Budapest, Montevideo utca 16/B.

E-mailben, elektronikus eléréssel folyamatosan: info@credithouse.hu

Kapcsolattartó:
Neve: Gagyi-Pálffy András
Elérhetősége: + 36-1-430-36-00

5. Egyebek

5.1. A Társaság panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-a (továbbiakban: Hpt.), valamint a panaszkezelés formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) számú MNB rendelet (továbbiakban: MNB rendelet) valamint 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 szóló 435/2014 (XII.16.) Kormány rendelet szabályozza.

5.2. A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja, megvizsgálja a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, szolgáltatásra, eljárást kezdeményez a feltárt, panasz okát képező tények és események korrekciójára, valamint összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A panasznyilvántartás az alábbiakat 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának- elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

5.3. Az írásbeli panasz a bejelentéséhez segítségül a Társaság Panaszbejelentő Nyomtatványt bocsát a panaszos rendelkezésére, amely elérhető a Társaság honlapján, illetve a Társaság székhelyén.

5.4. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

Jelen panaszkezelési szabályzatot a CREDIT HOUSE Magyarország Jelzáloghitelezési Zrt. a székhelyén (1037 Budapest, Montevideo utca 16/B.) kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.