

Zálog és Hitel Zrt. 6050 Lajosmizse, Petőfi u. 54.

Panaszkezelési szabályzat

A Zálog és Hitel Zrt (székhelye: 6050 Lajosmizse, Petőfi Sándor utca 54.; továbbiakban intézmény) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló §66/2021. (XII.20.) MNB rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési szabályzatban fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

Panasz követelményei

Nem minősül ügyfélpanasznak az ügyfél által benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges, hogy az ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá - amennyiben rendelkezésére áll - a panaszát alátámasztó dokumentumokat is bocsássa az intézmény rendelkezésére a panaszvizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az intézmény nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az intézmény a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszfelelős felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt az intézmény 5 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a pénzügyi intézmény biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot az intézmény a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

Az intézmény a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) az 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 kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Zálogjegy sorszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;

Panasz elutasítása

A panasz elutasítása esetén az intézmény válaszában tájékoztatja az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

Ha az ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, az intézmény 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 válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott álláspontot az intézmény a panasz befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

Egyéb fórum: Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a Zálog és Hitel Zrt. válaszával – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita esetén:
 - Pénzügyi Békéltető Testület (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.)
 - Kecskeméti Járásbíróság
- MNB személyes ügyfélszolgálat (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.)

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

A panasz bejelentésének módjai:

Szóbeli panasz:

- személyesen: - panaszügyintézés helye: zálogfiók
- székhelyen: 6050 Lajosmizse, Petőfi u. 54. nyitvatartási időben:
hétfőtől-péntekig: 8-tól 17 szombaton: 8-tól 12óráig.
- telefonon: - telefonszám: 06-76-455-848; 06 30/9555-214
- hívásfogadási idő (nyitvatartási idő): hétfőtől-péntekig: 8-tól 17
szombaton: 8-tól 12 óráig

Írásbeli panasz:

- személyesen,
- postai úton (levelezési cím: 6050 Lajosmizse, Petőfi u. 54.)
- elektronikus levélben: mizsezh@gmail.com

A panasz nyilvántartása: A Zálog és Hitel Zrt. a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás 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 Zálog és Hitel Zrt. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

A Zálog és Hitel Zrt. panaszfelelőst jelöl ki: **Homoki László 06 30/9555-214**

Lajosmizse, 2022. január 21.

.....
Kovács Andrea igazgatóság elnöke