

§

**URÁNIA ZÁLOGHITEL ZRT.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2017.10.01.**

Az URÁNIA Zrt. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve jelen Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá érkező panaszokat.

A Társaság az ügyfélnek a – szerződés kötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, az URÁNIA Zrt.-vel szerződés fennállása alatti, az URÁNIA Zrt. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – termékeit, vagy a szolgáltatásait, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (továbbiakban: panasz) befogadja, nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és teljes körűen megválaszolja a jelen szabályzatban írtak szerint .

A részvénytársaság tevékenységét a 1075. Budapest Síp utca 12. sz. alatti üzlethelységben végzi.

Panaszügyintézés helye: 1075 Budapest, Síp u.12.

levelezési cím : ugyanaz

Telefonszám: 1-322 5456 / Panaszügyintézés

Telefaxszám:

A jelen szabályzat Hatályba lépésének dátuma:2017. 10.01. a korábban hatályban volt szabályzat kelte 2017.01.03.

A szabályzatot a Részvénytársaság Igazgatósága fogadta el , a szabályzatban foglaltak betartásáért felelős személy : Szabó Tamás a pénzügyi vállalkozás ügyvezetője .

A Szabályzat aktualizálásáért felelős személy: Szabó Tamás

A jelen Szabályzatot a Társaság székhelyén kifüggeszti és honlapjára feltölti.

### **A szabályzat célja**

Jelen szabályzat célja az Ügyfélszolgálati feladatokon keresztül a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló **2013.évi CCXXXVII. törvény** (a továbbiakban: Hpt.) 288 § rendelkezései alapján felmerülő ügyfélpanaszok kezelési rendjének bemutatása, az ezekkel kapcsolatos folyamatok szabályozása.

A Hpt. 288 § (1) bekezdése értelmében az URANIA Záloghitel Zrt., mint pénzügyi intézmény köteles az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokra vonatkozó nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot készíteni.

A jelen Szabályzat célja a Hpt-ben meghatározott követelményeknek való megfelelés, ennek megfelelően a Szabályzatnak mindenkor meg kell felelnie a Hpt. mindenkor hatályos rendelkezéseinek.

### **A szabályzat alanyi hatálya:**

A Szabályzat az URÁNIA Záloghitel Zrt. (továbbiakban: záloghitelnyújtó , hitelező vagy Társaság) valamennyi Ügyfelére és a Társaság valamennyi alkalmazottjára terjed ki.

### **A szabályzat tárgyi hatálya:**

Az URANIA Záloghitel Zrt.-nek a Hpt 288 § szerinti bármilyen módon előterjesztett Panaszok befogadására, nyilvántartására , kezelési folyamataira, eljárás rendjére, valamint a Panasz-nyilvántartás kezelésére, iratőrzésre terjed ki.

## **1. Fogalmi meghatározások:**

### **Társaság:**

URÁNIA Záloghitel Zártkörűen működő Részvénytársaság (székhely: 1075. Budapest, Síp utca 12. );

Cégjegyzékszám: 01-10-043443;

céget nyilvántartó Bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága;

**Ügyfél:** Ügyfél mindazon személy , jogi személy mindenki, aki (amely) a Társaságtól pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe.

**Panasz:** Az Ügyfél olyan jellegű, a Társaság számára negatív, illetve elmarasztaló tartalmú megkeresése, amelyet szóban (személyesen, vagy 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 tartoznak a Panasz fogalmi körébe a szerződések kapcsán felmerülő információ- és adatkérések. ( lejárat, tartalom, módosításra vonatkozó kérés )

**Zálogfiók:** A Társaság alapszabályában megjelölt székhely vagy telephely, mely címen a Társaság zálog hitelnyújtási tevékenységet folytatja.

## **2. A Panaszkezelés szervezeti elhelyezkedése, feladatköre**

A Társaság Panaszkezelési tevékenysége szervezetileg a Zálogfiók becsüσεων munkaköréhez kapcsolódik. A tevékenységet felügyeli a pénzügyi vállalkozás ügyvezetője.

A Zálogfiókok becsüseinek panaszkezelési tevékenységét a Társaság valamennyi egyéb egységének és munkatársának, valamint a Társaság tevékenységében közreműködő szerződött partnereknek (kereskedők, jogász , könyvelés, stb.) elő kell segíteniük.

#### **A Panaszkezelési egység feladatai:**

- az Ügyfelektől bármely csatornán szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon,) e-mailben, vagy honlapon keresztül beérkező panaszok felvétele , rögzítése , kezelése;
- Panaszok nyilvántartása;
- Panaszkezelési feladatok és folyamatok koordinációja, az egyes szervezeti egységek közötti információáramlás segítése Panaszügyekben;
- vezetőség tájékoztatása a Panaszbejelentések kezelésével kapcsolatban;
- Panaszokkal kapcsolatos visszacsatolás a felettes vezető részére.

#### **Nem tartozik a Panaszkezelés feladatai közé:**

- a különböző szervezeti egységekhez érkező információs megkeresések kezelése;
- adatkérések megválaszolása;
- a Társasággal szembeni tartozásokkal kapcsolatos megállapodások megkötése, kezelése;
- egyéb, nem Panaszügyből eredő megkeresések kezelése.

### **3. A Panaszkezelés folyamata**

#### **A Panaszügyekkel kapcsolatos beérkezési csatornák:**

A Panaszok szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) érkehetnek.

Írásban beérkezett panaszok érkehetnek, levélben , faxon, e-mail, honlapon ,

A Zálogfiók becsüseihez közvetlenül érkező Panaszbejelentések kivizsgálása a becsüs feladatkörébe tartozik.

Az ügyfél által a zálogfiókban előadott szóbeli panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a panaszos személyi adatait a panaszt, vagy problémát a felvétel időpontját és az ígért válaszadási határidőt amennyiben a panasz azonnal helyben nem orvosolható vagy megoldható.

Írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) beérkező Panaszok kezelése:

#### **Iktatás**

Minden írásban érkező Panaszküldeményt csak a Zálogfiók becsüse vehet át, a postai úton vagy mail-ben érkező panaszokat az adminisztratív feladatokat ellátó irodai alkalmazott veszi át vagy tölti le , iktatja és átadja az ügyintézésre jogosult becsüsnek .

Az iktatás egy a panasz ügyeket nyilvántartó iktatókönyvbe kerül bejegyzésre.

Az iktatókönyv tartalmaz egy sorszámot a beérkezett panasz beérkezési dátumát a panaszos nevét és a panasz tárgyának megjelölését .

Az iktató könyv tartalmazza a panasz elbírálása és elintésére esetére is két rovatot, az egyik az elintézés dátumát a másik az elintézési módot jelöli.

### **Panaszok nyilvántartásának rendje :**

A Zálogfiók becsüse a probléma behatárolása után a követeléskezelést érintő Panasz esetén a főbecsüs részére továbbítja a Panaszt a probléma kivizsgálása céljából.

Az adminisztrációs hatáskörbe (pl. névelírás, adatelírás stb.) tartozó Panasz ügyeknél a becsüs maga jár el , kijavítja a hibát, bevezeti a javítás tényét a nyilvántartásba és tájékoztatja eljárásáról az ügyvezetőt.

A Zálogfiók becsüse, távollétében pedig a helyettesítésére rendelt személy az írásos Panasz átvétele után a nyilvántartásában „Beérkező Panaszügy” címszó alatt rögzíti a Panasz küldeményt, annak minden lényeges tételével úgymint bejegyzésre kerül :

- a Panasz leírása, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése, tipizálás- statisztika érdekében;
- a Panasz benyújtásának időpontja (érkeztetés dátuma, telefonhívás percre pontos ideje),
- a válaszadásra kijelölt utolsó nap;
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
- az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése, továbbá

a Panasz tényleges megválaszolásának időpontja és formája.

### **A Panaszok kivizsgálásának módja és eljárási rendje :**

A becsüs a Zálogfiók becsüseitől érkező panaszügyekről tájékoztatja Szabó Tamás ügyvezetőt illetőleg amennyiben szükséges az ügy kivizsgálása érdekében a Zálogfiók eljárási dolgozójától további információt kér.

A becsüs a Panasz beérkezésétől annak rendezéséig, megválaszolásáig felelősséggel tartozik, köteles szem előtt tartani a határidőket. A becsüs elvégzi a választervezet összeállítását, melyet a társaság ügyvezetőjével egyeztetni köteles.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A becsüs a válaszlevelet megküldi a panaszosnak olyan határidőn belül, hogy a válaszlevél az Ügyfél részére tértivevényes ajánlott küldeményként legkésőbb a Panasz beérkezésétől számított 30 napon belül kiküldhető legyen.

A kiküldés ténye / mint az ügy érdemi elintézése a Zálogfiók becsüse által bevezetésre kerül a „Beérkező Panaszügy”- nyilvántartásába rendezett Panaszügyként.

A Zálogfiók becsüse a kiküldéssel megválaszolt Panaszt a „Panaszügy rendezve” rovatába bejegyzí.

A Panaszüggyel kapcsolatos összes dokumentáció a Zálogfiók becsüsén keresztül kerül archiválásra az eredeti szerződéses anyag mellé, illetve esetleges MNB Ellenőrzési Hatóság ellenőrzése esetére oly módon, hogy a nyilvántartásból beérkezési dátum szerint az ügyek kikereshetők legyenek.

### **Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség :**

A Társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777; telefon: 061-4899-100, fax: 061-4899-102) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálása érdekében fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető;

b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, ) fordulhat.

A Panaszügyek nyilvántartása lehetővé kell tegye a havonkénti, Panasztípusonkénti lekérdezést. Zálogfiókonként a Zálogfiók becsüse minden hónap 5-ig jelentést készít a tárgy hónapban kezelt Panasz ügyekről Szabó Tamás ügyvezető részére.

### **A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.**

Az URÁNIA Zrt. a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A megkeresésre adott válasz elektronikus úton benyújtott panasz esetében elektronikus úton kerül megküldésre a fogyasztó e-mail címére, míg egyéb esetekben postai úton, ajánlott levélben kerül megküldésre az ügyfél részére.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható a cég üzletszabályzatainak, kondíciós listáinak tartalmával kapcsolatban.

Az ügyfélre, vagy a panasszal érintett konkrét ügyletre/ügyletekre vonatkozóan a Társaság információt kizárólag az érintett ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

A különböző kommunikációs csatornákon érkező írásbeli Panaszokra vonatkozó speciális rendelkezések :

### **Levél formában érkező Panaszok**

— A Zálogfiók becsüse / adminisztrátora a nyilvántartásában rögzíti a beérkező küldeményt és az iktatószámot felvezeti az érkezett pecsét mellé a levélre;

— Zálogfiók becsüse előjegyzi a válaszadás határidejét.

### **Szóbeli (személyesen vagy telefonon közölt) Panaszbejelentés**

— A Társaság a szóbeli Panaszt székhelyén, az illetékes Zálogfiókban minden munkanapon 9-16.30 óra között fogadja.

— Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

— A Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi.

— Az Ügyfelet tájékoztatni kell a telefonos ügyintézés kezdetekor arról, hogy a beszélgetést a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi.

— Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel vissza hallgatásának lehetőségét valamint térítésmentesen a panaszos kérésre a hangfelvételtől 15 napon belül hitelesített jegyzőkönyvet készít a Társaság, és az ügyfél rendelkezésére bocsátja.

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni a panasz benyújtásáról felvett jegyzőkönyv zálogfiókban történő felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából .

A szóbeli panaszt a Zálogfiók becsüse köteles azonnal megvizsgálni és a panaszkezelési eljárás megindítása iránt intézkedni.

Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Zálogfiók becsüse az 1.számú mellékletként csatolt Jegyzőkönyvet tölti ki, melyben rögzíteni kell a Panaszt és a Társaság Panaszra vonatkozó álláspontját.

A Zálogfiók becsüse Jegyzőkönyvön felveszi az Ügyfél minimum két azonosító adatát (név, zálogjegyszám, laccím, elérhetőség ), majd a Panasz leírása céljából átadja a Jegyzőkönyvet az Ügyfélnek.

Amennyiben az Ügyfél egészségi állapotára vagy egyéb okokra hivatkozva kéri az ügyintéző segítségét a megfogalmazásban, akkor a Panasz leírását annak ismertetését követően a Zálogfiók becsüse végzi, ezt követően pedig aláírás céljából átadja Ügyfél részére.

A kitöltött Jegyzőkönyv egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja, illetve telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek, annak egy eredeti példányát a Társaság panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával együtt 30 napon belül megküldi, továbbá annak egy eredeti példányát a Zálogfiók becsüse átadja a Ügyvezető részére.

Ezt követően az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kell eljárni.

Telefonon érkező szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvben felveszik az Ügyfél azonosításához minimálisan szükséges két adatát és a „Panasz leírása” résznél röviden megfogalmazzák a bejelentett Panaszt.

A kitöltött jegyzőkönyvet átadják az Ügyvezető részére .

**A Panasztípusok csoportosítása:**

Az illetékes Zálogfiók becsüse által végezhető Panaszkezelés, adminisztrációs jellegű Panaszügyek (pl. névelírás, adatelírás)

A becsüs által végezhető Panaszkezelés: minden olyan Panaszügy intézése, mely nem adminisztrációs jellegű

**A Panasz-nyilvántartás bemutatása:**

A Társaság az Ügyfelek Panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

A Társaság a Panaszokat és az azokra adott válaszokat **öt évig** köteles megőrizni meg és azt a Felügyeleti ( jelenleg a Magyar Nemzeti Bank ) Hatóság kérésére bemutatja .

A panasz kivizsgálási eljárásért a Társaság az Ügyféllel szemben díjat , költségterítés nem számolhat fel ( HPT. 288 § (4) bek. )

A Panasz ügyek nyilvántartásnak az alábbiak kell tartalmaznia:

- 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,
- intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a Panasz megválaszolásának időpontját



A nyilvántartást a Zálogfiók becsüse vezeti és ellenőrzi. A nyilvántartásért a Zálogfiók becsüse a felelős.

A pénzügyi Intézmény a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személyt ( kapcsolattartót ) köteles kijelölni és a Felügyeletnek 15 napon bejelenteni a felelős személyt , valamint a felelős személy megváltozását írásban szintén be kell jelenteni a Felügyeletnek.

Jelenleg a részvény társaságnál a panasz ügyintézésre kijelölt becsüs : Krakovszki Zsuzsanna ,

A kapcsolattartó felelős személy : Szabó Tamás ügyvezető

**Kelt : Budapest , 2017.09.30.**

Szabó Tamás ügyvezető

1. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV  
Panaszos ügygel kapcsolatban

Ügyfél neve: .....

Ügyfél címe: .....

Telefonszám: .....

E-mail: .....

**Záloglevél száma:**

A Panasz bejelentésének módja: (aláhúzendó )  
telefonon e-mail –ben, postai levélben átadott irat útján telefaxon személyesen

A bejelentés ideje (dátum, óra perc):.....

Ügyintéző:

A Panasz leírása:

Javaslat a megoldásra:

A javaslatot Ügyfél elfogadja:            Igen            Nem

Alulírott Ügyfél, a jelen Jegyzőkönyv aláírásával elismerem, hogy a Jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem. a jogorvoslati lehetőségekről teljes körű tájékoztatást megkaptam azt tudomásul vettem .

Kelt :

ügyfél :

ügyintéző :