

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
a HYPO IMMO Pénzügyi Szolgáltató Zrt. Ügyfelei részére

I. Preambulum

Az HYPO IMMO Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvénynek megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

A Társaság panaszkezelési belső ügymenetének, ideértve a panaszok nyilvántartásának részletes szabályait is, külön belső szabályzat határozza meg.

II. Fogalmak

1. Panasz

A panasz a Társaság üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselője eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben, az Ügyfél tudomásunkra hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. A Panasz lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölt.

2. Ügyfél

Ügyfél az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, aki részére az HYPO Alpe-Adria Leasing Zrt. mint pénzügyi vállalkozás üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az ügyfél képviselője eljáró személy.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

III. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, valamint a panaszt tevő személyre.

IV. A panasztétel lehetséges módjai

1., Szóban

- a, Személyesen
- b, Telefonon

2., Írásban

- a, Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b, Postai úton

- c, Telefaxon
- d, Elektronikus levélben közölt

V. Részletes szabályok

V.1. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz:

Panaszügyintézés helye: **1011 Budapest, Fő utca 14-18. B lépcsőház 2. emelet**

Nyitva tartás: **Hétfő- Csütörtök: 8.30 – 17.30 óráig**
Péntek: 8.30 – 15.30 óráig

Telefon: **+36 1 887 9588 telefonszámon szerdán 9-18 óráig**

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást, visszahívást és ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és telefonközpontos közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Társaság egy évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével *nem ért egyet*, a Társaság 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 az ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a szóbeli panasz *azonnali kivizsgálása nem lehetséges*, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

V.2. Írásban közölt panasz:

Levél cím: **1011 Budapest, Fő u. 14-18.**

Faxszám: **+36-1-887-9505**

E-mail: **ugyfelszolgalat@hypo-alpe-adria.hu**

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 3 évig megőrzi, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) kérésére bemutatja.

A Társaság a panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja az ügyfél számára a PSZÁF és az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét, az alábbiak szerint:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

telefonon: 06-40-203-776

levélben: 1535 Budapest, 114., Pf.: 777.

E-mail útján: ugyfelszolgalat@pszaf.hu címre

személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

A békéltető testületek elérhetőségei:

Testület	Cím	Telefon	Fax
Bács-Kiskun megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06-76-501-500	06-76-501-538
Békés megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06-66-324-976	06-66-324-976
Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06-46-328-539	06-46-328-722
Budapesti Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	1105 Budapest, Szent László tér 16.	06-1-431-8962	06-1-431-8994
Csongrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06-62-423-451	06-62-426-149
Fejér megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	06-22-510-310	06-22-510-312
Győr-Moson-Sopron megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06-96-520-202	06-96-520-291
Hajdú-Bihar megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06-52-500-710	06-52-500-720
Heves megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3300 Eger, Telekessy u. 2.	06-36-429-612	06-36-312-989
Jász-Nagykun-Szolnok megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	5000 Szolnok, Verseggy park. 8.	06-56-510-610	06-36-370-005
Komárom-Esztergom megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	06-34-513-010	06-34-316-259
Nógrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	06-32-520-860	06-32-520-862
Pécs-Baranyai Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	06-72-507-150	06-72-507-152
Pest megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	2330 Dunaharaszti, Fő út 266	06-24-531-160	06-24-531-171
Somogyi Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06-82-501-000	06-82-501-046
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	06-42-311-544	06-42-311-750
Tolna megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	06-74-411-661	06-74-411-456
Vas megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06-94-312-356	06-94-316-936

Veszprém megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	06-88-429-008	06-88-412-150
Zala megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	06-92-550-510	06-92-550-525

VI. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2010.01.04. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi tárgyban szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Budapest, 2010. január 04.