

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a HYPO Alpe-Adria Leasing Zrt. Ügyfelei részére

I. Preambulum

Az HYPO Alpe-Adria Leasing 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 képviseletében 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 természetes személy, 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 képviseletében eljáró személy, valamint az a jogi személy, jogi személy nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint természetes személy, aki anélkül kerül a Társasággal kapcsolatba, hogy a Társasággal a Társaság üzletszerű gazdasági tevékenysége körébe tartozó szolgáltatásra vonatkozó szerződést kötött volna.

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

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, és a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

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 9-20 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:

Levélcím: **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 panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy a bíróság eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja az ügyfél számára a fenti hatóságok elérhetőségét 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)

<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap>

Pénzügyi Békéltető Testület

Fogyasztónak minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén kezdeményezheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását.

Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172.

VI. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely 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 Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 3 évig megőrzi, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) kérésére bemutatja.

A Társaság panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

VII. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2011.07.21 napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi tárgyban szabályzat hatályát veszti.

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

Budapest, 2011. 07.21