



Panaszkezelési Eljárásrend

Hatályos: 2010. február 1. napjától

Az ÁHF ÁLTALÁNOS HITEL ÉS FINANSZÍROZÁSI Zrt. (továbbiakban: ÁHF Zrt. vagy pénzügyi szervezet) az ügyfelek panaszainak kezelése során a **hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek, betartásával jár el.** A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket az ÁHF Zrt. a **piaci gyakorlatban kialakít, és működésében sikerrel alkalmazza** saját munkája hatékonyabb **megszervezése** és ügyfeleik **igényeinek** magasabb szintű **kielégítése** érdekében.

Ez a tájékoztató azokat az **elveket** és **gyakorlatokat** tartalmazza, amelyeket az ÁHF Zrt. panasz-ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet – felismerve a **piac önszabályozó erejének** növekvő jelentőségét – nem kizárólag jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a sikeres panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

Panasz-ügyintézési **gyakorlatunk alapelve,** hogy a felmerült panaszok fontos **ismereteket hordoznak** számunkra, ezért ezek **kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének** rendjét szervesen **beépítettük** pénzügyi szervezetünk **tevékenységébe.** További alapelv, hogy a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta **megkülönböztetés nélkül,** egyenlően, **ugyanazon eljárás** keretében és **szabályai** szerint kezeljük.

I. A panasz

1. Panasz a pénzügyi szervezet üzletszerű tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a fogyasztó panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a pénzügyi szervezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. Panaszos lehet azon fogyasztónak minősülő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, **aki/amely** az ÁHF Zrt., mint **pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi,** vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.



2. Panasz benyújtására kizárólag írásos formában **a panaszos által, vagy képviselő, illetve meghatalmazott útján van lehetőség.** A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén pénzügyi szervezetünk vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó képviseleti jogosultságának igazolásával, vagy meghatalmazással bizonyít. A panasz bejelentésére szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is.

III. A panaszügyintézés

1. Az ÁHF Zrt.-n belül a beérkezett panaszok kezelését és megfelelő rögzítését **ügyfélszolgálati munkatárs végzi az erre rendszeresített nyilvántartásban.** Az írásban beérkezett panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs haladéktalanul továbbítja érdemi ügyintézésre a panasz tárgyánál fogva érintett osztályra, ahol munkatárs írásos választ küld a panaszosnak a panasz átvételét követő **30 (harminc) napon belül.** Amennyiben ezen határidőn belül a panaszügyintézés nem végezhető el, a panaszost írásban értesítjük a határidő meghosszabbításáról, és a határidő meghosszabbításának indokáról.
2. A panaszügyintézés rendje illeszkedik szervezetünk felépítéséhez, sajátosságaihoz.

III/I. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján **több lehetőség** áll rendelkezésre, így azt levélben, telefax útján, elektronikus úton, azonban minden esetben kizárólag írásban terjeszthetik elő, **minden esetben az erre rendszeresített formanyomtatvány igénybe vételével.** A panasz benyújtása kizárólag magyar nyelven történhet.
2. Az ÁHF Zrt. törekszik arra, hogy a panaszosokat **hátrányos helyzetük** (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (**interneten igénybe vételével**) történő benyújtását is lehetővé teszi, valamint a panaszos erre vonatkozó kérésére a szükséges nyomtatványt részére megküldjük.
3. Abban az esetben, ha a panasz fax, vagy e-mail útján érkezik – az adatokkal történő visszaélés megelőzése érdekében – az ÁHF Zrt. kizárólag akkor tudja a kérelmet befogadni és elbírálni, ha az olyan számról, illetve e-mail címről érkezik, amely már korábban rögzítésre került az ügyfél adatai között. Amennyiben nem ilyen címről érkezik, úgy az ÁHF Zrt. jogosult minden esetben a panaszost a megfelelő benyújtásra felszólítani, valamint a megfelelő benyújtásig a panasz elbírálása nem kezdődik meg.

III/2. A panasz rögzítése

1. A panaszt – annak elintézéséig – minden esetben külön erre a célra kialakított nyilvántartásba vesszük. Különös figyelmet fordítunk arra, hogy az azonosítás céljából



bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. Az ÁHF Zrt. – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

2. A panaszok benyújtására rendszeresített nyomtatvány elérhető a társaság székhelyén illetve interneten keresztül cégünk honlapján (www.ahf.hu) is.
3. A panasz elbírálása során munkatársaink elsődlegesen írásban válaszolnak a beérkezett megkeresésekre, amennyiben szükséges azonban haladéktalanul felveszik a kapcsolatot a panaszossal és előre egyeztetett időpontban személyes egyeztetés keretében is megkísérlik rendezni a vitás kérdéseket.

IV. A panaszügyintézés helye, ideje

A panaszokat az alábbi címekre eljuttatva lehet benyújtani az ÁHF Zrt. részére:

- Postacím: ÁHF Zrt., 1027 Budapest, Tölgyfa utca 28. III. emelet.;
- A társaság titkárságán a panasz személyesen is leadható hétköznap 10-16 óra között;
- Fax: + 36 1 336 3501
- E-mail: panasz@ahf.hu.

IV. A panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése

1. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete **ellenőrzési tevékenysége során vizsgálja a panasz-ügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelőségét az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban** és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz-ügyintézési tevékenység **továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra** hozhatja.
2. Tájékoztatjuk továbbá, hogy elutasítás esetén igényének polgári peres úton is érvényt szerezhet.

Budapest, 2010. február 1.

ÁHF Általános Hitel és Finanzirozási Zrt.