

AZ AURUM CREDIT ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tevékenységi engedély száma: EN-I-369/2010

Tevékenységi engedély dátuma: 2010. május 31.

TARTALOMJEGYZÉK

A.	KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK	3
B.	BEVEZETŐ	3
C.	PANASZKEZELÉS	3
I.	A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	3
II.	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	4
III.	A SZOLGÁLTATÓ A PANASZKEZELÉS SORÁN KÜLÖNÖSEN A KÖVETKEZŐ ADATOKAT KÉRHETI AZ ÜGYFÉLTŐL	4
IV.	PANASZKEZELÉSHEZ FÚZÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	5
V.	A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	6

A. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.),
- 28/2014 (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról (Pp.)

B. BEVEZETŐ

Az Aurum Credit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Pénzügyi Vállalkozás) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 2010. május 31. napján kelt, EN-I-369/2010 számú tevékenységi engedélyében foglalt felhatalmazása alapján jogosult a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló, többször módosított 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”) 3. § (1) bekezdés (b) pontja alá tartozó pénzkölcsön nyújtása pénzügyi szolgáltatási tevékenység körébe tartozó, az adós kockázatával vagy anélkül történő követelészvásárlás, megelőlegezés, leszámítolás végzésére.

Az Aurum Credit Zártkörűen Működő Részvénytársaság Igazgatósága a Társaság szabályszerű működésének biztosítása céljából az alábbi Panaszkezelési Szabályzatot hozta létre:

A Társaság jelen Panaszkezelési Szabályzatában foglaltak megfelelnek a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014 (VII. 23.) számú „a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról” szóló rendeletének.

C. PANASZKEZELÉS

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye: **1118 Budapest Mánesi út 22.** és a nyitvatartási idő: K és Cs: 10-14 óra között. Ettől eltérő időpontban előzetes egyeztetés alapján tudjuk fogadni ügyfeleinket.

b) telefonon: **+36 21 242 4401**

ba) hívásfogadási idő: H-Sz, P: 10-16 óra között, Cs: 8-20 óra között, amennyiben csütörtök nem munkanap az azt követő első munkanapon 8 -20 óráig között

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton: **1118 Budapest Mánesi út 22.**

c) elektronikus levélben: **info@aurumcredit.hu**

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

Az Aurum Credit Zrt. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazzon.

Az Aurum Credit Zrt érintettség esetén nyomtatott formában átadja igény szerint a nyomtatványt, illetve szóban is felhívja az ügyfelek figyelmét az MNB honlapjára, az ott szereplő panaszkezelési formanyomtatványra.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

a) az ügyfél neve;

b) az 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;

e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;

f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

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

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

a) neve;

b) szerződésszám, ügyfélszám;

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;

d) telefonszáma;

e) értesítés módja;

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;

g) panasz leírása, oka;

h) panaszos igénye;

i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;

j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (címe: H-1013 Budapest, Krisztina körút 39., telefon: 06-80-203-776 , e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-489-9700, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

c) bíróság.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját (a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, kimenő levél iktatószámát).

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.