AZ AURUM CREDIT ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: *2025.03.10*. napjától

A panaszkezelési szabályzatot az Aurum Credit Zrt. a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

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 TÁRSASÁG ADATKÉRÉSE** **5**

IV. **PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG** **6**

V. **A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA** **7**

A. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.),
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet (GDPR rendelet)
- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (Pp.)
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

B. BEVEZETŐ

Az Aurum Credit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Aurum Credit Zrt., illetve „Társaság") 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 követelésvásárlás, megelőlegezés, leszámítolás végzésére.

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

C. PANASZKEZELÉS

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

a) személyesen:

A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye:1118 Budapest, Ménesi út 22., melyen a panaszügyintézés ideje: minden munkanapon 8:00 – 16:00 óra között. Ettől eltérő időpontban előzetes egyeztetés alapján van lehetőség a személyes panaszügyintézésre.

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

A hívásfogadási idő: munkanapokon általánosan 10:00 – 16:00 óra között, csütörtökön (amennyiben az nem munkanap, akkor az azt követő első munkanapon) 8:00 –20:00 óra között.

2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján, a szóbeli személyes panaszügyintézési időszakban;

b) postai úton: a Társaság 1118 Budapest, Ménesi út 22. székhelyére címezve

c) elektronikus levélben (folyamatos eléréssel): info@aurumcredit.hu (esetleges üzemzavar esetén: panasz2@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 2016. évi CXXX. 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, ugyanakkor a Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni. A hatályos panaszbejelentő nyomtatvány az alábbi oldalon érhető el:

https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak

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 Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az ügyféllel foglalkozó igazgatósági tag feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézéssel foglalkozó más munkatárs számára.

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

A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

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

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére 30 napon belül térítésmentesen biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A fenti lehetőségeket a Társaság a székhelyén biztosítja előre egyeztetett időpontban.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság 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,

k) a panasz iktatószáma.

2. Írásbeli panasz

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

III. A Társaság 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, valamint a GDPR rendelet rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

a) Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (címe: H-1122 Budapest, Krisztina körút 6., telefon: +36-80-203-776, 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: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

c) hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél hatáskörrel és illetékességgel rendelkező 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 térítésmentesen.

Az erre vonatkozó igényt a C/1. bekezdésben feltüntetett elérhetőségek bármelyikén lehet igényelni.

A Társaság tájékoztatja fogyasztói ügyfeleit, hogy az általa végzett szolgáltatások tekintetében a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület részére alávetési nyilatkozatot nem tett.

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);

f) a panasz iktatószámát.

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