

GRÁTISZ ZÁLOG ZRT

(5100 Jászberény Szelei út.69.)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

HATÁLYOS

2019. május 29.

Általános rész

Célunk, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink megalapozott panasszal élhetnek.

Jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek azok gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy ügyfeleink felvetéseit haladéktalanul kivizsgáljuk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük.

A Szabályzat a Szolgáltatónak, mint pénzügyi vállalkozásnak a pénzügyi szolgáltatási tevékenységére terjed ki.

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Szolgáltató munkavállalóira

Az alábbiakban összefoglaljuk az Ön által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

I.A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye :

- 5100 Jászberény Kossuth Lajos u.10-12. 1. em.
Hétfő, Kedd, Szerda: 07:30-16:00, Ebédidő: 12:00-12:30
Csütörtök, Péntek: 07:30-15:30, Ebédidő: 12:00-12:30
Minden hónap első két Szombat: 07:30-11:30

- 5130 Jászapáti Kossuth Lajos út 2-8

Hétfő, Kedd, Szerda: 07:30-16:00, Ebédidő: 12:00-12:30

Csütörtök, Péntek: 07:30-15:30, Ebédidő: 12:00-12:30

Szombat: 07:30-11:30

- 3300 Eger Knézich Károly út 36.

H-P:08:00-16:00

b) telefonon:

ba) telefonszám : +36 57 405-211

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő).

2. *Írásbeli panasz:*

- a Szolgáltató panaszkezelésre létrehozott e-mail címére (gratisz.zalog.zrt@jasznet.hu) küldött elektronikus levélben,
- személyesen (ideértve a fiókokban található panaszkönyvbe tett bejegyzést) vagy más által átadott irat alapján,
- a fiókokban, illetve a Szolgáltató honlapján (<http://gratisz-zalog.hu/>) is elérhető, az MNB által közzétett formanyomtatvány kitöltésével,
- a Szolgáltató székhelyére (5100 Jászberény Szelei út. 69) küldött levélben, vagy
- a Szolgáltató által megadott fax számra (+36 57/407-153) küldött levélben.

3. Az ügyfél eljárhat *meghatalmazott* útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

4. A panasz felvétele elsősorban annak a fióknak a feladata, ahol a panaszos a szolgáltatást igénybe vette. Abban az esetben, amennyiben a panaszos a panaszát nem a szolgáltatás igénybevételének a helyén terjeszti elő, úgy az adott fiók panaszügyintézésel megbízott munkavállalója a panaszt rögzíti, és amennyiben nem tudja orvosolni, akkor haladéktalanul továbbítja a Szolgáltató panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységéhez, és erről értesíti a panaszost.

5. A Szolgáltató a panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

II.A panaszbejelentés tartalmi elemei

A panasz elbírálásához feltétlenül szükséges a konkrét ügy pontos előadása, leírása, több kifogás esetén a kifogások, illetve azok indokainak elkülönítése, azok elkülönített rögzítése, továbbá a Szolgáltatóval szemben támasztott határozott igény megjelölése, valamint a Szolgáltató válaszadási kötelezettségének teljesítéséhez szükséges ügyféladatak (név, levelezési cím, e-mail cím, telefonszám, stb.) pontos megadása. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információk (pl.: korábbi panasz iktatószáma) átadása, feltüntetése is szükséges.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Szolgáltatónak a panaszosnál rendelkezésre álló további - így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogvisztonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

III.A panaszok rögzítése, kivizsgálása

Szóbeli panasz:

1. A Szolgáltató székhelyén történő személyes megjelenés során előadott szóbeli panaszról Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel az alábbi panaszos neve, amennyiben ezt a panaszos nem adja meg, ennek rögzítése;

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati 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 szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az

ügyfélpanaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,

f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,

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

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

2. A fiókban előterjesztett írásbeli panaszt a fiókvezető, illetve távollétében a fiókvezető helyettesítésével megbízott munkavállaló részére kell átadni.

3. A Szolgáltató központja az írásbeli panaszokat minden esetben, szóban előterjesztett panasz esetén akkor, ha jegyzőkönyv kerül felvételre, nyilvántartásba veszi és azoknak a beérkezés sorrendjében „PA” nyilvántartási számot ad.

4. A Szolgáltató munkavállalója a személyesen leadott írásbeli panasz átvételét annak másolati példányán igazolja, valamint tájékoztatja a panaszost a panaszt a továbbiakban kezelő és megválaszoló szervezeti egység elérhetőségeiről.

5. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

6. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

7. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

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

9. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

10. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

11. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

12. 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.

13. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

Írásbeli panasz:

1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot - pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével - a panaszközlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek. Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válaszmegküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panaszközlését követő 35. munkanap.

2. A szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

IV. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
 - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően);
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően);
- c) bíróság.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a

kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a V.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványmegküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a V.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,

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 felelősszemély megnevezését,

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

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