

CITY-LEASING ZRT.

Panaszkezelési Szabályzat

Érvényes: 2015. június 1. napjától

CITY-LEASING ZRT.**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a CITY-LEASING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz beérkező panaszok ügyintézésének eljárásrendjét. A panaszkezelési eljárást a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288 §-a szabályozza.

Panasz

A panasz minden olyan, a CITY-LEASING ZRT. (továbbiakban: Társaság) tevékenységével, szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban felmerülő egyedi kérelem, reklamáció, melyben a panaszos a Társaság valamely eljárását kifogásolja, illetve ezzel kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt megfogalmaz.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaság működéséről, tevékenységéről általános tájékoztatást kap, vagy meghatározott ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

Bejelentő személye

A panaszt bejelentheti az adós vagy meghatalmazottja, egyéb ügyfél. Az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, akinek/amelynek a Társasággal szemben tartozása van (fizetési vagy egyéb kötelezettsége áll fenn), közvetve vagy közvetlenül az adós tartozást érintő bejelentéssel fordulhat Társaságunkhoz. Az adós, illetve az ügyfél helyett a törvényes képviselője, meghatalmazottja is eljárhat.

Panaszbejelentés módja, panaszok kezelése

A panasz benyújtására a Társaság több lehetőséget is biztosít:

- Levélben: CITY-LEASING ZRT., 1024 Budapest, Lövház utca 7-9. I. em. 12
- Elektronikus úton: info@cityleasing.hu e-mail címre küldött levél formájában lehet elküldeni
- Faxon: 06-1/336-22-11 száma lehet leküldeni.
- Telefonon keresztül hétfői munkanapon 8.00-20.00 óráig, keddtől péntekig 8.00-17.00 óráig az alábbi telefonszámokon lehet bejelenteni:

06-1/336-22-10

06-20/801-74-22

- A Társaság az ügyféllel folytatott telefonos panaszos beszélgetések hanganyagát rögzíti, és 1 évig megőrzi. Az ügyfél részére biztosítjuk a hanganyagok visszahallgatását, illetve térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített jegyzőkönyv anyagát. A rögzített visszahallgatás előfeltétele, hogy az ügyfél a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámát a Társaságunkkal közölje.
- Ügyfeleinknek személyes panaszbejelentésre a Társaság székhelyén biztosítunk lehetőséget.
- Szóbeli panaszbejelentés esetén, ha az azonnali kivizsgálásra nincs lehetőség, vagy az ügyfél, mint panaszos a kivizsgálással nem ért egyet, a Társaság köteles jegyzőkönyvet készíteni két példányban, melynek egy példányát a panaszbejelentőnek átadja. A panasz kivizsgálása a továbbiakban az írásos bejelentésre vonatkozó szabályok szerint történik.
- Az írásbeli (postai úton, faxon, e-mailen érkezett, szóbeli panaszról készített jegyzőkönyv szerinti) panaszbejelentést a kézhezvételtől számított 30 naptári napon belül vizsgáljuk ki, illetve tájékoztatjuk az ügyfelet a vizsgálat eredményéről. Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, minimális követelmény a panaszos személye, elérhetősége, a panasz oka, hely és időpontja, a panaszos igénye.

Panaszkezelésért felelős szervezeti egység

A Társaság által kijelölt panaszkezelésért felelős szervezeti egység a Back-office Osztály, melynek vezetője biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

Panaszbejelentés nyilvántartása

A panasz bejelentésére vonatkozó szabályokat a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § (12) bekezdése határozza meg. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- panaszos nevét,
- panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- panasz benyújtásának időpontját,
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az előző pont szerinti intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- panasz megválaszolásának időpontját.

A panasz, valamint az arra adott válasz megőrzési határideje 3 év.

Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a Társaság által adott válasszal nem elégedett, illetve új információkkal rendelkezik, kérheti a panasz bejelentésének felülvizsgálatát. Ez esetben a Társaság az ügyfél bejelentését új panaszként kezeli. Amennyiben a panaszos nem fogadja el a Társaságunk válaszát, úgy az MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, a szerződés létrejöttével, érvényességével,

joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a szerződésben meghatározott vitarendezési fórumhoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

MAGYAR NEMZETI BANK:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Központi telefon: (36-1) 4899-100
Központi fax: (36-1) 4899-102
Webcím: <http://felugyelet.mnb.hu>
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
Telefon: (36-1) 4899-700
E-mail: pbt@mnb.hu

MELLÉKLETEK:

- 1. számú Melléklet:** A pénzügyi szervezethez (bankhoz, biztosítóhoz stb.) benyújtandó panasz
- 2. számú Melléklet:** Fogyasztói kérelem a Magyar Nemzeti Bankhoz
- 3. számú Melléklet:** Fogyasztói kérelem a Pénzügyi Békéltető Testülethez
- 4. számú Melléklet:** Meghatalmazás minta