
Expressz Zálog Zrt.
7621 Pécs, Citrom u. 2-6.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2019. március 1.

1. Általános rendelkezések

Az Expressz Zálog Zrt. (továbbiakban "Szolgáltató") a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVI I. törvény 288. §. 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 szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 46/2018. (XI I.17.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve jelen Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá érkező panaszokat.

Panasznak minősül: a Szolgáltató szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül ügyfélpanasznak: az Ügyfél által a Szolgáltatóhoz, illetve a Pénzügyi intézményhez benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

2. A panaszbejelentés módjai

Az ügyfelek a Szolgáltatóval szembeni panaszát az alábbiak szerint terjesztheti elő:

2.1. Szóbeli panasz

- személyesen: zálogfiókban személyesen vagy meghatalmazott útján nyitvatartási időben, vagy a Szolgáltató székhelyén (Expressz Zálog Zrt. 7621 Pécs, Citrom u. 2-6. fsz. 26.) 8 órától 16 óráig, ahol az Ügyfél panaszáról a Szolgáltató munkatársai jegyzőkönyvet vesznek fel, arról másolati példányt bocsátanak az Ügyfél rendelkezésére.
- telefonon: a 06 70 383 0562 telefonszámon, munkanapokon 8 órától 16 óráig.

2.2. Írásbeli panasz

- személyesen vagy más által átadott irat útján: zálogfiókban személyesen nyitvatartási időben vagy a Szolgáltató székhelyén (Expressz Zálog Zrt. 7621 Pécs, Citrom u. 2-6. fsz. 26.) 8 órától 16 óráig
- postai úton: Expressz Zálog Zrt. 7621 Pécs, Citrom u. 2-6. fsz. 26. postacímen
- elektronikus levélben: panasz@exz.hu email címen

Írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett, formanyomtatványon 1.sz. *melléklet*, amelyet a Szolgáltató. saját honlapján, valamint zálogfiókjaiban nyomtatott formában is

elérhetővé tesz ügyfelei számára. Ezen felül a Szolgáltató az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A magánokirat teljes bizonyító erejű, ha a meghatalmazó aláírását két tanú igazolja.

A panasz, függetlenül attól, hogy azt az ügyfél milyen módon terjesztette elő, annak beérkezését követően haladéktalanul továbbításra kerül az Szolgáltató panaszkezelésért felelős szervezeti egysége részére.

3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Szolgáltató nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Szolgáltató, illetve a Pénzügyi intézmény a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

3.1. Szóbeli panasz

Személyesen, közvetlenül a Szolgáltatónál tett panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a Szolgáltató úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató 5 évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott álláspontot a Szolgáltató a panasz befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A jegyzőkönyv a következő adatokat tartalmazza:

- Ügyfél neve;
- Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;

- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetében az ügyintéző a jegyzőkönyv egy példányát az ügyfélnek átadja.

A Szolgáltató eljáró ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a panasz közlését követő 30 naptári napon belül postázza számára.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

3.2. Írásbeli panasz

Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra a Szolgáltató megbízott személye jogosult és köteles. A Szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

4. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Szolgáltató a panasz jellegétől és tartalmától függően az alábbi adatok megadását kéri az ügyfélről:

- ügyfél neve,
- szerződés azonosító száma, ügyfélszáma,
- ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- ügyfél telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Szolgáltató a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777; telefon: (+36 80) 203-776; a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének esetén;
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhelye: MN B 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172, telefon: 061-4899-700, 06-80-203-776, e-mail cím: [http:// www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)),
- a polgári perrendtartás szabályai szerint bíróság.

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 az ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Az ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Szolgáltató honlapjáról letöltheti, vagy annak megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató külön is tájékoztatja az ügyfelet.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

6. A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a panaszok bejelentésének időbeli sorrendjében elektronikus nyilvántartást vezet. A panasz egy egyedi panasz azonosító számot kap. Az elektronikus nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát vagy a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató öt évig őrzi meg.

7. Tájékoztatás

A Szolgáltató a Szabályzatot a fiókjaiban egy példányban kifüggeszti, illetve a honlapján elérhetővé teszi, továbbá a fiókokban közzéteszi azoknak a szervezeteknek a nevét és elérhetőségét, ahol az ügyfelek panaszait előterjeszthetik.

1. sz. melléklet



Panaszbejelentő lap

FOGYASZTÓI PANASZ

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Expressz Zálog Zrt.	7621 Pécs, Citrom u. 2-6.

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye személyesen tett panasz esetén (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja (személyesen tett panasz esetén):

A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása

- Egyéb panasza van

Egyéb panasza van, melynek oka:

--

II. A panasz részletes leírása:

Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.

--

Kelt:	
Ügyfél aláírása:	
Átvétel igazolása (dátum, név, bélyegző)	