



**ÁHF Általános Hitel és Finanszírozási
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Címe: 1115 Budapest, Sárbogárdi út 16.

Adószáma: 11598352-2-43

**Képviselőre jogosult személy(ek) neve:
Zelenák Róbert, Herpai Ágnes, dr. Bene Miklós**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a 2013. évi CCXXXVII. évi törvény és a kapcsolódó jogszabályok vonatkozó előírásai szerint kell eljárni. Felülvizsgálata és karbantartása a jogszabályi változások függvényében, de legalább évente történik.

Hatályos: 2016. február 1. napjától.

ÁHF ÁLTALANOS HITEL ES FINANSZIROZÁSI Zrt. (továbbiakban: **ÁHF Zrt.** vagy pénzügyi szervezet) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § rendelkezéseinek eleget téve, az azokban meghatározott kötelezettségek, betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket az ÁHF Zrt. a piaci gyakorlatban kialakított, és működésében sikerrel alkalmazza saját munkája hatékonyabb megszervezése és ügyfelek igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket az ÁHF Zrt. panasz ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem kizárólag jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a sikeres panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

Panasz-ügyintézési gyakorlatunk alapelve, hogy a felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak számunkra, ezért ezek kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítettük pénzügyi szervezetünk tevékenységébe.

További alapelv, hogy a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeljük.

A panasz

1. Panasz a pénzügyi szervezet üzletszerű tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a fogyasztó panaszos a pénzügyi szervezet magatartását, eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a pénzügyi szervezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos

1. Panaszos lehet azon fogyasztónak minősülő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az ÁHF Zrt. mint pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. Panasz benyújtására a panaszos által, vagy képviselője, illetve meghatalmazottja útján van lehetőség. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén pénzügyi szervezetünk vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó képviseleti jogosultságának igazolásával, vagy meghatalmazással bizonyít. A panasz bejelentésére szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is.

A panasz bejelentésének módjai

1. A panasz benyújtására az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több lehetőség áll rendelkezésre, így azt személyesen, telefonon, postai úton levélben, telefax útján és elektronikus úton terjeszthetik elő. Amennyiben a panaszos az írásos formát választja, minden esetben az erre rendszeresített formanyomtatvány igénybe vételével teheti azt meg. A panasz benyújtása kizárólag magyar nyelven történhet.

2. Az ÁHF Zrt. törekszik arra, hogy a panaszosokat bármilyen hátrányos helyzet ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (interneten igénybe vételével) történő benyújtását is lehetővé teszi, valamint a panaszos erre vonatkozó kérésére a szükséges nyomtatványt részére megküldi.

A panaszok benyújtására rendszeresített nyomtatvány elérhető a társaság székhelyén illetve interneten keresztül a társaság honlapján (www.ahf.hu) is.

3. Abban az esetben, ha a panasz fax, vagy e-mail útján érkezik –az adatokkal történő visszaélés megelőzése érdekében – az ÁHF Zrt. kizárólag akkor tudja a kérelmet befogadni és elbírálni, ha az olyan számról, illetve e-mail címről érkezik, amely már korábban rögzítésre került az ügyfél adatai között. Amennyiben nem ilyen címről érkezik, úgy az ÁHF Zrt. jogosult minden esetben a panaszost a megfelelő benyújtásra felszólítani, valamint a megfelelő benyújtásig a panasz elbírálását felfüggeszteni.

4. A panasz elbírálása során az ÁHF Zrt. munkatársai a lehető legrövidebb időn belül válaszolnak, amennyiben lehetséges azonnal orvosolják a panaszt. Az írásban, e-mail-en, telefaxon beérkezett megkeresésekre elsődlegesen írásban válaszolnak, amennyiben szükséges azonban haladéktalanul felveszik a kapcsolatot a panaszossal és előre egyeztetett időpontban személyes egyeztetés keretében is megkísérlik rendezni a vitás kérdéseket.

A személyesen közölt szóbeli panaszról és az ÁHF Zrt. azzal kapcsolatos álláspontjáról a pénzügyi szervezet munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel és a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

5. A telefonon történő panaszbejelentés esetében, a panaszos megfelelő azonosítását követően, az ÁHF Zrt. munkatársai minden esetben a lehető legrövidebb időn belül megválaszolják és amennyiben lehetséges orvosolják a panaszt. Amennyiben ez a panasz jellege miatt nem lehetséges, felkérlik az ügyfelet, hogy panaszát írásban juttassa el a pénzügyi szervezethez. Telefonon történő panaszkezelés esetén az ÁHF Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

6. Szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában az ÁHF Zrt. székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig, a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig, elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

A panasz kivizsgálása

1. Az ÁHF Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.
2. Szóbeli panaszt azonnal megvizsgálják, és szükség szerint orvosolják a pénzügyi szolgáltató munkatársai. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadják, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldik, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint járnak el.
3. A pénzügyi intézmény az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Amennyiben szükségesnek mutatkozik, úgy az írásbeli panasz beérkezését követően az ÁHF Zrt. munkatársai haladéktalanul felveszik a panaszossal a személyes kapcsolatot és megkísérlik a panaszlott helyzet rendezését.
4. A panasz elutasítása esetén a pénzügyi intézmény válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A pénzügyi intézmény tájékoztatja a panaszos fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a pénzügyi intézmény, független közvetítő rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.
5. A pénzügyi intézmény a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panaszügyintézés helye

Panasz benyújtására az alábbi elérhetőségeken és időben kerülhet sor.

Személyesen szóban: minden munkanap 8-16 óráig az ÁHF Zrt. irodaház recepcióján, 1115 Budapest, Sárbogárdi út 16. címen.

Telefonon szóban: szerdánként 8-20 óráig, a hét további munkanapjain 8-16 óráig a +36 (1) 336 5000 telefonszámon.

Írásban: ahf@ahf.hu elektronikus levelezési címen időkorlátozás nélkül, postai küldeményként a 1115 Budapest, Sárbogárdi út 16. levelezési címen.

Telefaxon a + 36 (1) 336 3601, vagy + 36 (1) 336 3609 telefonszámokon.

A panasz rögzítése

Telefonon történő panaszkezelés esetén az ÁHF. Zrt. és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, annak tartalmaznia kell:

- a) az ügyfél azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat és a vele való kapcsolattartás adatait
- b) a panasz előterjesztésének módját, helyét, idejét
- c) a panasszal érintett szerződés adatait
- d) a panasz részletes leírását
- e) bemutatott dokumentumok és bizonyítékok jegyzékét
- f) a panasz felvevőjének nevét és aláírását

Az ÁHF Zrt. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

Az ÁHF Zrt. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a felügyelet kérésére bemutatja.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. Az ÁHF Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat 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) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi 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.

Elérhetőségük: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefonszám: +361-489-9700.

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

A pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszokkal kapcsolatban, azaz ha úgy véli az üzletfél, hogy az ÁHF Zrt. a panaszára nem időben válaszolt, illetve nem ért egyet a válasszal.

Elérhetőségük: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefonszám: +36-40-203-776). (a mindenkor érvényes adatok az MNB honlapján megtalálhatók: www.mnb.hu)

c) **Bíróság**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó és a fogyasztónak nem minősülő ügyfél is fordulhat bírósághoz. Budai Központi Kerületi Bíróság (levelezési címe: 1525 Bp. Pf.: 223.)

2. 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.

Felügyeleti szervek

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Pénzügyi Békéltető Testület postai levelezési címe: 1525 Budapest BKKP, Pf.:172., E-mail: pbt@mnb.hu.

A 2014. évi XL. törvény szerinti elszámolással kapcsolatos különös panaszkezelési szabályok

A panaszt kizárólag írásban lehet előterjeszteni és azt a Társaság az annak beérkezését követő 60 napon belül köteles megválaszolni.

Ha az elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolás miatt nyújt be panaszt a Társasághoz, amely miatt a pénzügyi intézmény panaszeljárása már folyamatban van, akkor a Társaságnak a panaszokat együtt kell elintéznie. A panasz elintézésére nyitva álló határidőt a később érkezett panasz beérkezésétől kell számítani.

Az elszámolás nem vitatható olyan okból, amelyet a Pénzügyi Békéltető Testület vagy a bíróság már jogerősen elbírált.

Ha az elszámolás vitatására jogosult ugyanazon okból nyújt be panaszt, amely okból már más az adott elszámolást vitatta, a Társaságnak álláspontja közlésekor elegendő korábbi álláspontjáról, ha pedig a panaszt orvosolta, akkor - az új elszámolás másolatának egyidejű megküldésével - erről az elszámolás vitatására jogosult részére tájékoztatást adnia. Ha az elszámolást olyan okból vitatják, amelyet a bíróság már jogerősen elbírált, a Társaságnak erről is tájékoztatást kell adnia.

Záró rendelkezések

Az ÁHF Zrt. a panaszkezelési szabályzatát a honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

A pénzügyi intézmény fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, és a felügyeleti szervének 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

Budapest, 2016. február 1.

ÁHF Általános Hitel és Finanszírozási Zrt.



Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2015. január 26. napjától

Az **ÁHF Hitel és Finanzirozási Zrt.** (a továbbiakban: **ÁHF Zrt.**, vagy **Társaság**) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-a rendelkezéseinek eleget téve, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket az **ÁHF Zrt.** a piaci gyakorlatban kialakít, és működésében sikerrel alkalmaz mind saját munkája hatékonyabb megszervezése mind pedig ügyfelei igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

A **Társaság** panasz ügyintézési gyakorlatának alapelve, hogy a felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak az **ÁHF Zrt.** számára, ezért ezek kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítette tevékenységébe. További alapelv, hogy a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli a **Társaság**.

A panasz

1. Panasz a **Társaság** üzletszerű tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a fogyasztó (panaszos) a pénzügyi szervezet eljárását, magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó / ügyfél az **ÁHF Zrt.**-től általános tájékoztatást, adatokat, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos

1. Panaszos lehet azon fogyasztónak minősülő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki /



amely az ÁHF Zrt., mint pénzügyi vállalkozás szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje.

2. Panasz benyújtására a panaszos által, vagy képviselő, illetve meghatalmazott útján van lehetőség. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az ÁHF Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó képviseleti jogosultságának igazolásával, vagy meghatalmazással bizonyít. Az írásban benyújtott panasz bejelentése esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is.

A panasz bejelentésének módjai

1. A panasz benyújtására az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több lehetőség áll rendelkezésre, így azt szóban – személyesen, vagy telefonon – vagy írásban – személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben - úton terjeszthetik elő. Amennyiben a panaszos az írásos formát választja, a Társaság javasolja, hogy – az Európai Bizottság által készített panasznyomtatvány alapján készült, a fogyasztók és a szolgáltatók közötti kommunikációt és a viták rendezését elősegítő – az ÁHF honlapján (www.ahf.hu) megtalálható, erre a célra rendszeresített formanyomtatvány igénybevételével tegye azt meg. A panasz benyújtása kizárólag magyar nyelven történhet.

2. Az ÁHF Zrt. törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (Internet igénybevételével) történő benyújtását is lehetővé teszi, valamint a panaszos erre vonatkozó kérésére a szükséges nyomtatványt részére megküldi.

3. Abban az esetben, ha a panasz telefax, vagy e-mail útján érkezik – az adatokkal történő visszaélés megelőzése érdekében – az ÁHF Zrt. kizárólag akkor tudja a kérelmet befogadni és elbírálni, ha az olyan számról, illetve e-mail címről érkezik, amely már korábban rögzítésre került az ügyfél adatai között. Amennyiben nem ilyen címről érkezik, úgy az ÁHF Zrt. jogosult minden esetben a panaszost a megfelelő benyújtásra felszólítani, valamint a megfelelő benyújtásig a panasz elbírálása nem kezdődik meg.

4. Telefonon történő panaszbejelentés esetében az ügyfélnek megfelelő módon – legalább három személyes adat pontos megadásával – azonosítania kell magát. A Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.



Az ügyfél és az ÁHF Zrt. közötti kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és azt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére az ÁHF Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen a panaszos rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A panaszügyintézés helye

Panaszokat az alábbi címekre eljuttatva lehet benyújtani a Társasághoz:

Személyesen (szóban, vagy írásban): az ÁHF Zrt. az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében – 1115 Budapest, Sárbogárdi út 16. földszint, recepció – annak nyitvatartási idejében

Hétfő, Kedd 8h – 17h

Szerda – 8h – 20h

Csütörtök – 8h – 17h

Péntek - 8h – 12h

Telefonon: munkanapokon a + 36 1 336 35 00 telefonszámon, illetve a szerdai munkanapon 8 órától 20 óráig.

Postai úton a 1115 Budapest, Sárbogárdi út 16. postacímre küldve.

Telefaxon a + 36 1 336 3501 telefax számra küldve.

Elektronikus levél útján (e-mailben) az ahf@ahf.hu e-mail címre küldve.

A panasz kivizsgálása

1. Az ÁHF Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.
2. A panasz elbírálása során a Társaság munkatársai a lehető legrövidebb időn belül válaszolnak, amennyiben lehetséges, azonnal orvosolják a panaszt. Az írásban beérkezett megkeresésekre elsődlegesen írásban válaszolnak, amennyiben szükséges azonban haladéktalanul felveszik a kapcsolatot a panaszossal és előre egyeztetett időpontban személyes megbeszélés keretében is megkísérlik rendezni a vitás kérdéseket. A Titkárság az írásbeli panaszokkal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.



3. Amennyiben a szóban – személyesen, vagy telefonon - közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az ÁHF Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasszal kapcsolatos álláspontjával együtt az ügyfélnek (panaszosnak) átadja, illetve telefonon bejelentett panasz esetén 30 napon belül megküldi.

A panasz rögzítése

Az ÁHF Zrt. a panaszokról, valamint azok rendezéséről nyilvántartást vezet, elektronikusan excel formátumban és papíros alapú dokumentáció formájában is. A nyilvántartás vezetésért a Társaság Igazgatósága felelős, annak rendszeres ellenőrzését a belső ellenőr végzi.

A nyilvántartás tartalmazza

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

Az ÁHF Zrt. a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

Felügyeleti szervek

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Pénzügyi Békéltető Testület postai levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172., e-mail: pbt@mnf.hu.

ÁHF Általános Hitel és Finanzirozási Zrt.

