



## Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2015. január 26. napjától

Az **ÁHF Lízing Pénzügyi Zrt.** (a továbbiakban: **ÁHF Lízing 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 Lízing 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 Lízing 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 Lízing 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 Lízing 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 Lízing 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 Lízing honlapján ([www.ahf.hu](http://www.ahf.hu)) megtalálható, erre a célra rendszeresített formanyomtatvány igénybevételével tegye azt meg. A panasz benyújtása kizárólag magyar nyelven történhet.

2. Az ÁHF Lízing Zrt. törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékosság, 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 Lízing 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 Lízing 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 ügyintézést. Az ügyfél és az ÁHF Lízing Zrt. közötti kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és azt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére az ÁHF Lízing 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 Lízing Zrt. az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében – 1115 Budapest, Sárbogárdi út 16. földszint, recepció – annak nyitvatartási idejében

|            |          |
|------------|----------|
| Hétfő:     | 8h – 17h |
| 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 35 01 telefax számra küldve.

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

#### **A panasz kivizsgálása**

1. Az ÁHF Lízing 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 Társaság 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 Lízing 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 Lízing 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 Lízing 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 Lízing Pénzügyi Zrt.**