



Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2014. február 1. napjától

Az **ÁHF Hitel és Finanszírozási 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 ügyintézését.



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

hétfőtől - péntekig 9 – 12 óra között

Telefonon: munkanapokon a + 36 1 336 50 00 telefonszámon, illetve a csütörtöki munkanapon 8 órától 20 óráig.

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

Telefaxon a + 36 1 336 3601, vagy a + 36 1 336 3609 telefax számra küldve.

Elektronikus levél útján (e-mailben) a panasz@ahf.hu e-mail címre, illetve üzemzavar esetén az info@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 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 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@mbn.hu.

ÁHF Általános Hitel és Finanzirozási Zrt.