

Leszámítólóház Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Panaszkezelési Szabályzat

A módosított szabályzatot a Leszámítólóház Zrt. Igazgatósága az 10/2021.04.29. számú határozatában elfogadta.

A módosított szabályzat hatálybalépésének időpontja: 2021. április 30.

Budapest, 2010. január 13.

Módosítva: 2021. április 29, frissítve 2022. január 24.

Panaszkezelési Szabályzat

A Leszámtólóház Zrt. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 290. § rendelkezéseinek, illetve az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokat megállapító 46/2018 (XII.17.) MNB rendeletének, valamint a rendelet 1. számú mellékletében feltüntetett ajánlásának eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Leszámtólóház Zrt. alapvető törekvése, hogy ügyfelei minden tekintetben elégedettek legyenek termékeivel, szolgáltatásaival, valamint az általa nyújtott kiszolgálással. Azonban a legnagyobb igyekezet ellenére is előfordulhatnak problémák, amelyek kis odafigyeléssel, az ügyfelek észrevételeinek figyelembevételével orvosolhatóvá válnak.

A Leszámtólóház Zrt. számára rendkívül fontos, hogy a felmerült problémákról, észrevételekről, panaszokról visszajelzést kapjon. Ezek által tudja szolgáltatásaink színvonalát javítani, illetve elérni, hogy ügyfelei minden tekintetben elégedettek legyenek akár rövid, akár hosszú távú együttműködés során. A Leszámtólóház Zrt. törekszik arra, hogy a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítsa az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában, ennek érdekében együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartást kíván gyakorolni.

Amennyiben valamilyen konkrét panasz merül fel, úgy a következőkben ismertetésre kerül a Leszámtólóház Zrt. Panaszkezelési Szabályzata.

Panasz

A Leszámtólóház Zrt. teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Leszámtólóház Zrt. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve az az követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást. (továbbiakban: **panasz**) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Leszámtólóház Zrt.-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

A Leszámtólóház Zrt. honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához szükséges azt a nyomtatványt, amely jelen szabályzat 1. számú mellékletét képezi. A Leszámtólóház Zrt. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Leszámtólóház Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A panasz bejelentésének módjai:

1.) A szóbeli panasz megtehető személyesen és telefonon keresztül.

Személyesen a Leszámtólóház Zrt székhelyén 1051 Budapest, Hercegrímás u. 17. I. emelet 5. ajtó az iroda nyitvatartási idejében hétfőtől-csütörtökig 9 órától 15 óráig.

A panaszkezeléséért felelős munkatárs a személyesen benyújtott panasz ügyintézése során elegendő időt és nyugodt körülményeket köteles biztosítani az ügyfélnek a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

Telefonon a 06-1/219-5130-os telefonszámon az iroda nyitvatartási idejében, kivéve a szerdai napot, amikor a hívásfogadási idő 8-20 óráig tart az alábbi ügyeletes mobil telefonszámon 06-20/414-5844.

2.) **Írásbeli panasz az alábbi módokon tehető meg:**

Személyesen, más által átadott irat útján vagy az ügyfél megbízásából eljáró képviselő útján benyújtott panaszhoz szükséges az írásbeli meghatalmazást is csatolni.

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:15.-6:16.paragrafusaiban foglalt követelményeknek kell eleget tenni, azaz a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A postai úton a Leszámítolóház Zrt. címére 1051 Budapest, Hercegprímás u. 17. I. emelet 5. ajtó.

Telefax útján a Leszámítolóház Zrt telefax számára 06-1/219-5129.

Elektronikus úton a leszamitolohaz@t-online.hu e-mail címre. Az elektronikus úton érkezett panaszról a Leszámítolóház Zrt. visszaigazolást küld az ügyfélnek, tájékoztatva a panasz azonosítási adatairól.

A panasz kivizsgálása:

A *Leszámítolóház Zrt.* a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1.) Szóbeli panasz:

A *Leszámítolóház Zrt.* a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnali intézkedéssel orvosolja. A telefonon közölt panaszokat a *Leszámítolóház Zrt.* rögzíti, és felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszról készült hangfelvételeket a *Leszámítolóház Zrt.* 5 (öt) évig megőrzi. A *Leszámítolóház Zrt.* az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, és térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a *Leszámítolóház Zrt* a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A *Leszámítolóház Zrt.* a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfél által megadott értesítési címre megküldi. Ebben az esetben a *Leszámítolóház Zrt.* a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszáma;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2.) Írásbeli panasz:

A *Leszámítolóház Zrt.* az ügyfél írásbeli panaszát haladéktalanul kivizsgálja, a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, illetve az ügyben tett intézkedéseinek leírását az írásbeli panasz kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül írásban megküldi az ügyfél által megadott értesítési címre.

Adatkérés, adatkezelés:

A *Leszámítolóház Zrt.* panaszkezelésért felelős munkatársa a panasz kivizsgálásához szükséges többlet információk megszerzése érdekében haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és a lehető legrövidebb időn belül, de maximum 10 napos határidőn belül beszerzi azt.

A *Leszámítolóház Zrt.* a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyföltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) a 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 *Leszámítolóház Zrt.*-nek nem áll rendelkezésére;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

A *Leszámítolóház Zrt.* ügyintézője a panaszkezelési eljárás során -az ügyfél erre irányuló kifejezett kérése esetén- haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy eljárása milyen szakaszban van.

A panaszra adott válasz

A *Leszámítolóház Zrt.* a panasz kivizsgálását követően adott érdemi, az ügyfél minden kifogására kifejtő válaszában részletesen kitér az alábbiakra:

- a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére,
- a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre,
- a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A *Leszámítolóház Zrt.* a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás részletesen tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. A panaszra adott válasz rögzíti továbbá a panasz azonosítási adatait, a panasz érkezésének időpontját, illetve az ügyfél által csatolt melléletek pontos megjelölését. A *Leszámítolóház Zrt.* a panaszra adott válaszában az érdemi döntés közlésével egyidejűleg tájékoztatja az ügyfelet a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

A *Leszámtólóház Zrt.* a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a *Leszámtólóház Zrt* által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- a *Leszámtólóház Zrt.* által üzemeltett honlapon keresztül terjesztette elő.

A *Leszámtólóház Zrt.* a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg az ügyfél részére. Sikertelen kézbesítés esetén a *Leszámtólóház Zrt.* ismételten megkísérli a papír alapon, postai úton küldött válasz kézbesítését a rendelkezésre álló, nyilvántartásban szereplő címre.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a *Leszámtólóház Zrt.*-hez benyújtott panasz kivizsgálásának eredményével, illetve a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- ***Pénzügyi Békéltető Testület*** - A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén kezdeményezhető a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása. (levelezési címe: H-1525 Budapest, Pf. 172, telefon: 06-1/4899-700; 06-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu)
- ***Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ*** – A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013.évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén kezdeményezhető fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás. A panasz benyújtható írásban, az Ügyfélapun, illetve a megyeszékhelyeken működő Kormányablakokon keresztül. (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.:777, telefon:06-80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu)
- ***bíróság*** – A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, illetve a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a *Leszámtólóház Zrt.* tájékoztatja a fogyasztót, hogy a *Leszámtólóház Zrt* ismert elérhetőségein (személyesen, telefonon, e-mailen, vagy postai úton) igényelheti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését.

A panasz nyilvántartása

A *Leszámtólóház Zrt.* a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről külön nyilvántartást (Ügyfélpanasz dosszié) vezet. A nyilvántartást a *Leszámtólóház Zrt.* a panaszok témája szerint csoportosítja, úgy, hogy a panaszokra adott válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.

A nyilvántartás 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.

A *Leszámítolóház Zrt.* a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

A *Leszámítolóház Zrt.* köteles a hatályos panaszkezelési szabályzatát az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, azaz a székhelyén jól látható helyen kifüggeszteni.

A panaszkezelés belső eljárási rendjének meghatározása

A *Leszámítolóház Zrt.* ügyintézői a panaszkezelés során a panasszal élő ügyfelek számára kötelesek

- széleskörű, közérthető, szakszerű tájékoztatást adni,
- elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosítani a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A *Leszámítolóház Zrt.* szervezetén belül a beérkezett panaszt az ügyintézők fogadják, iktatják, elektronikus formában nyilvántartásba veszik, és a panasz egyedi azonosítóját az ügyféllel közlik. Az ügyintézők a beérkezett panaszügyeket 2 munkanapon belül továbbítják a kijelölt, panaszkezelésért felelős személy részére. A panaszkezelésért felelős személy 5 munkanapon belül szakmailag vizsgálja az ügyet, bevonva az adott terület munkatársát. Az elvégzett vizsgálatról készített összefoglaló írásbeli anyagot áttekintés, véleményezés céljából átadja a vezérigazgató részére. A panaszkezelésért felelős személy a vezérigazgató szakmai utasításainak figyelembe vétele alapján véglegesíti a *Leszámítolóház Zrt.* panaszra adott válaszát. Az írásbeli válaszlevél postázása, nyilvántartása és az ügyfél értesítése az ügyintézők feladata.

A *Leszámítolóház Zrt.* panaszkezelésért felelős személye a benyújtott panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos döntést a jogszabályban előírt 30 napos írásos válaszadási határidő figyelembe vételével teljesíti. A *Leszámítolóház Zrt.* ügyintézője a választ oly módon köteles megküldeni az ügyfél részére, hogy az alkalmas legyen annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldték meg, illetve kétséget kizáróan szükséges a küldemény elküldés tényének és időpontjának az igazolása is.

Az ügyintézők a panasz írásos megválaszolását, postázását követően az ügyet a nyilvántartásban lezárt státuszba helyezik, és az ehhez tartozó teljes dokumentációt lefűzik az Ügyfélpanasz nyilvántartás dossziéba. Az elküldött választ

A panaszkezelésért felelős személy évente statisztikát készít az Igazgatóság részére. A statisztika alapján az üzleti terület vezetője a panaszügyekért felelős személlyel együttműködve elemzést készít és közösen meghatározzák a panaszügyekből levonható tapasztalatokat és azok banki üzletmenetbe való beépítésének lehetőségét.

A *Leszámítolóház Zrt.* által kijelölt panaszkezelésért felelős személy **dr. Huray Brigitta**, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása. A *Leszámítolóház Zrt.* a felelős személyében bekövetkező változást 15 napon belül köteles bejelenteni a Felügyeletnek.

LESZÁMÍTOLÓHÁZ ZRT.

A *Leszámítolóház Zrt.* panaszkezelési eljárása során az ügyfelek jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

Melléklet:

1. *számú Melléklet:* Nyomtatvány Fogyasztói Panaszokhoz