

Corner Záloghitel Zrt

Panaszkezelési szabályzata

Érvényes: 2014. január 1-től

Módosítva: 2016. március 1-től

I. Általános rendelkezések

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja

A Corner Záloghitel Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak (a továbbiakban: Szolgáltató) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott ajánlás alapján a jelen Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá érkező panaszokat.

A Corner Záloghitel Zrt a kijelölt panaszkezelésért felelős szervezeti egységében, melynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetőek a lehetséges összeférhetlenségek. A panaszkezelési részleg a Corner Záloghitel Zrt ügyfeleinek termékeit, vagy a szolgáltatásait, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (továbbiakban: panasz) befogadja, nyilvántartásba veszi, kivizsgálja, és teljes körűen megválaszolja.

2. A Szabályzat hatálya

2.1 A Szabályzat a Corner Záloghitel Zrt-nek, mint pénzügyi vállalkozásnak a pénzügyi szolgáltatási tevékenységére és az ehhez szorosan kapcsolódó területekre terjed ki.

A szabályzat elkészítésében az MNB elnöke által kiadott MNB rendeletben rögzített panaszkezelési mintaszabályzat irányadó elveit alkalmaztuk, valamint rögzítettük azokat az információkat, amelyek szükségesek a hatékony panaszkezelési eljárás lefolytatásához és az ügyfelek megfelelő tájékoztatásához.

Törekedtünk, hogy a jelen panaszkezelési szabályzatunkban a panaszkezelési eljárás pontos menete az ügyfelek számára jól érthető módon kerüljön rögzítésre.

2.2 A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Pénzügyi Vállalkozás, későbbiekben, mint Szolgáltató összes munkavállalójára.

3. Fogalom-meghatározások

Panasz: A Corner Záloghitel Zrt, mint a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az ügyfél a Szolgáltató eljárását vagy magatartását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Nem minősül panasznak az ügyfél tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igénylő szóbeli vagy írásbeli megkeresése.

Ügyfél: Olyan természetes személy vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Szolgáltató által nyújtott pénzügyi szolgáltatást igénybe veszi, továbbá aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Panaszos: A Szolgáltató panasszal élő ügyfele, továbbá az a személy, aki a Szolgáltató eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Meghatalmazott: Olyan természetes személy, aki az ügyfél nevében és képviselőként teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt írásbeli meghatalmazással eljár.

A meghatalmazás az ügyfél képviselőre jogosít, amennyiben az ügyfél a meghatalmazást saját kezűleg írta és aláírta; két tanú a meghatalmazáson aláírásával igazolja, hogy az ügyfél a nem általa írt okiratot előtűk írta alá, vagy aláírását előtűk saját kezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni az ügyfél aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van; ügyvéd az általa készített meghatalmazás szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az ügyfél a nem általa írt okiratot előtűk írta alá, vagy aláírását előtűk saját kezű aláírásának ismerte el.

Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank (MNB), a Szolgáltató felügyeleti szerve.

4. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A Corner Záloghitel Zrt, mint Pénzügyi Vállalkozás esetében a panaszkezelésre sor kerülhet az ügyfélfogadásra kijelölt fiókokban a jelen Panaszkezelési szabályzat mellékletében található pontos elérhetőségeken, ahol a fiókvezető, illetve a fiókvezető távollétében a helyettesítésével megbízott munkavállaló foglalkozik a panaszügyintézással.

Amennyiben az adott panasz orvoslására nincs már lehetőség a zálogfiókokban a Pénzügyi Vállalkozás Szolgáltató központjában a panaszokkal kapcsolatos ügyintézés a panaszkezelésre kijelölt a panaszkezelésért felelős szervezeti egységében, melynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetőek a lehetséges összeférhetlenségek.

A Központi Panaszkezelési Szervezeti Egységben Skutovics Éva Vezérigazgató helyettes látja el a felelős szervezeti egység vezetését, melyben fontos feladata, hogy biztosítsa és ellenőrizze a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges információ áramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A Corner Záloghitel Zrt Panaszkezelési Szervezeti Egység vezetője, Skutovics Éva, aki egyúttal a Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó is.

II. A panasz bejelentése, rögzítése

1. A panasz bejelentésének módjai

1.1 A Panaszos a Szolgáltatóval szembeni panaszát az alábbiak szerint terjesztheti elő:

SZÓBELI PANASZ SZEMÉLYESEN: Zálogfiókokban személyesen munkatársainkon keresztül, nyitvatartási időben (a zálogfiókok listája és nyitvatartási ideje jelen Szabályzat mellékletében és a <http://www.cornergrouphu> honlapon tekinthető meg), vagy a Corner Záloghitel Zrt központi irodájában 2400 Dunaújváros, Vasmű út 39. 3/317 irodában minden munkanap 8-17 óráig.

TELEFONON BEJELENTETT PANASZ: a Szolgáltató honlapján található telefonszámokon bejelentett panasz, valamint a Panaszkezelési Szervezeti Egység vezetőjénél

Skutovics Éva +0630/699-7876

ÍRÁSBELI PANASZ

-Személyesen vagy más által átadott irat útján:

A Szolgáltató panaszkezelésre létrehozott e-mail címe (panasz@cornergroup.hu) küldött elektronikus levélben, vagy a fiókokban található panaszkönyvbe tett bejegyzéssel, illetve a fiókokban és a Szolgáltató honlapján (<http://www.cornergroup.hu>) is elérhető formanyomtatvány kitöltésével

Munkatársainkon keresztül, nyitvatartási időben (a zálogfiókok listája és nyitvatartási ideje a <http://www.cornergroup.hu> honlapon tekinthető meg) , vagy a Corner Záloghitel Zrt központi irodájában 2400 Dunaújváros, Vasmű út 39. 3/317 irodában minden munkanap 8-17 óráig átadott irat.

-Postai úton:

A zálogfiókok címe, mely a <http://www.cornergroup.hu> honlapon tekinthető meg, vagy a Corner Záloghitel Zrt központi irodájára címezve (2400 Dunaújváros, Vasmű út 39. 3/317).

-Telefaxon:

A zálogfiókok faxszámára, mely a <http://www.cornergroup.hu> honlapon tekinthető meg, vagy a Corner Záloghitel Zrt központi irodájában lévő faxszámra, amely a +3625/410-311

-Inteneten keresztül:

Ez korlátlan időben 0-24 óráig, a Corner Záloghitel Zrt honlapján keresztül a <http://www.cornergroup.hu> honlapon

-Elektronikus levélben:

A zaloghazak@cornergroup.hu email címen lehetséges. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Szolgáltató kivizsgálja a hozzá a fenti módon bejelentett panaszokat, ha azok

SZÓBELI PANASZ:

Ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni is azt.

A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, de a telefonon közölt szóbeli panaszt munkanapokon és szombaton is az üzletek nyitvatartási idejében, de általában 8-17 óráig, és szombaton 8-12 óráig tudják fogadni a Corner Záloghitel Zrt üzletei.

A telefonon bejelentett panaszokról a Corner Záloghitel Zrt nem tud minden telephelyén hangfelvételt készíteni, csak a kijelölt központi irodában (2400 Dunaújváros, Vasmű út 39. 3/317) Skutovics Éva a megadott telefonszámon: +3630/699-7876 hívószámon lehetséges.

Ha az ügyfél a szóbeli panaszkezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egyedi azonosítószámot ad és ezt tudatja az ügyféllel, valamint írásban is kiküldi a jegyzőkönyv egy példányát az ügyfél által megadott elérhetőségekre.

ÍRÁSBELI PANASZ:

Az elektronikus elérés (e-mail, fax) üzemzavara esetén a többi panasz bejelentési módot választhatja az Ügyfél.

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Szolgáltató vizsgálja a meghatalmazás szabályszerűségét. A bejelentésre szolgáló formanyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos meghatalmazott képviselőjeként eljáró személy nevét is.

A panasz felvétele elsősorban annak a fióknak a feladata, ahol a panaszos a szolgáltatást igénybe vette. Abban az esetben, amennyiben a panaszos a panaszát nem a szolgáltatás igénybevételének a helyén terjeszti elő, úgy az adott fiók panaszügyintézésével megbízott munkavállalója a panaszt haladéktalanul továbbítja a Szolgáltató központjába, a Corner Záloghitel Zrt központi irodájába 2400 Dunaújváros, Vasmű út 39. 3/317.

3. A panaszbejelentés tartalmi elemei

A panasz elbírálásához feltétlenül szükséges a konkrét ügy pontos előadása, leírása, több kifogás esetén a kifogások, illetve azok indokainak elkülönítése, azok elkülönített rögzítése, továbbá a Szolgáltatóval szemben támasztott határozott igény megjelölése, valamint a Szolgáltató válaszadási kötelezettségének teljesítéséhez szükséges ügyfeladatok (név, levelezési cím, e-mail cím, telefonszám, stb.) pontos megadása. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információk (pl.: korábbi panasz iktatószáma) átadása, feltüntetése is szükséges.

4. A panaszok rögzítése

4.1 Amennyiben a jegyzőkönyv elkészítését jogszabály írja elő, valamint nem orvosolható másként az ügyfél panasz, a jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a panaszos neve, amennyiben ezt a panaszos nem adja meg, ennek rögzítése;
- a panaszos lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési, illetve e-mail címe, amennyiben ezt a panaszos nem adja meg, ennek rögzítése;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, valamint lehetőség szerint azok fénymásolata;

- amennyiben az ügyfél panaszja orvoslásra kerül, abban az esetben a megoldás rövid ismertetése;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- annak rögzítése, hogy az ügyfél a panasz kivizsgálásának az eredményéről milyen módon kér tájékoztatást (postai levél, e-mail)
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- a panaszos tájékoztatása a panaszt a továbbiakban kezelő és megválaszoló szervezeti egység elérhetőségeiről.

4.2 Telefonon történő panaszkezelés esetén a Szolgáltató és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Szolgáltató a kijelölt központi irodájában (2400 Dunaújváros, Vasmú út 39. 3/317.) hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi, továbbá a panaszról – a Szabályzat II.4 pontjának értelemszerű alkalmazásával – jegyzőkönyvet vesz fel.

A Szolgáltató a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A fiókban előterjesztett írásbeli panaszt a fiókvezető, illetve távollétében a fiókvezető helyettesítésével megbízott munkavállaló részére kell átadni.

A Szolgáltató központja az írásbeli panaszokat minden esetben, szóban előterjesztett panasz esetén akkor, ha jegyzőkönyv kerül felvételre, nyilvántartásba veszi és azoknak „PA”-val kezdődő nyilvántartási számot ad.

A Szolgáltató munkavállalója a személyesen leadott írásbeli panasz átvételét annak másolati példányán igazolja, valamint tájékoztatja a panaszost, a panaszt a továbbiakban kezelő és megválaszoló szervezeti egység elérhetőségeiről.

A panaszügyintézés nyelve mindig a magyar nyelv, ettől eltérő nyelven nincs mód a panaszok jegyzőkönyvvezetésére.

III. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

1. A panasz kivizsgálása

A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell.

Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panaszról a Szabályzat II. pontjában rögzített módon való felvételéről, rögzítéséről, majd a panaszról a Szolgáltató központjába való továbbításáról.

Egyidejűleg a Szolgáltató jelen levő munkavállalója a panasszal kapcsolatos – a panaszos által el nem fogadott álláspontját a panasz mellett a jegyzőkönyvben rögzíti, és annak egy másolati példányát

-személyesen közölt szóbeli panasz esetén- az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a Szabályzat III.2 pontjában hivatkozott döntéssel együtt megküldi.

A panasz kivizsgálása és megválaszolása díjmentesen történik.

2. A panasz megválaszolása

2.1 A Szolgáltató az írásbeli panasz átvételét, illetve a szóbeli panasz rögzítését követő 30 napon belül, pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott választ küld meg a panaszos részére. A 30 napos határidő indokolt esetben egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható; erről a panaszost – az általa megadott elérhetőségek egyikén – tájékoztatni szükséges.

2.2 A Szolgáltató választát – a panaszos elérhetőségeinek ismeretében – oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

2.3 Amennyiben a Szolgáltató panaszra adott válasza jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

2.4 A panasz elutasítása esetén a Corner Záloghitel Zrt tájékoztatja válaszában az ügyfelet arról, hogy az MNB, törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB Fogyasztóvédelmi Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével.

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 törvényi előírásoknak megfelelően a Corner Záloghitel Zrt eseti alávetési nyilatkozatot tesz, a kérelem ismeretében az ügyre vonatkozóan aláveti magát a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egység hiányában a kötelezést tartalmazó döntéseknek.

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

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján (www.mnb.hu) megtalálhatók.

-Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (levelezési cím, telefonszám, az MNB honlapján megtalálhatók <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>).

-Bíróság

A Corner Záloghitel Zrt válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank (rövidítve: MNB), mint fogyasztóvédelmi hatóság előtt 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.

2.5 A panaszos erre irányuló kifejezett igénye esetén, a telefonon közölt panaszra, az annak kivizsgálását követő választ a Szolgáltató telefonon is közli a panaszossal. Ebben az esetben a válasz tartalmi elemeire a Szabályzat III.2.1-2.4 pontjai, a telefonos kommunikáció rögzítésére a Szabályzat II.4 pontjai megfelelően alkalmazandók.

IV. A panaszügyintézésrel kapcsolatos adminisztráció, adatkezelés szabályai

1. Panasznyilvántartás

A Szolgáltató a „PA” nyilvántartási számmal ellátott panaszokról külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a

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

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Szolgáltató a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa; a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa; megvizsgálhassa, hogy a rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra, eljárást kezdeményezhessen a feltárt, rögzített tények és események korrekciójára; összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

2. Megőrzési kötelezettség

A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ – az annak mellékletét képező dokumentációval együtt – legalább három évig, illetve az elévülési időn belül a székhelyén megőrzi. A Szolgáltató a hangfelvételeket egy évig őrzi meg.

3. 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 panaszukat előterjeszthetik.

4. Adatkezelés

A szolgáltató a panaszkezelés során – különösen - a következő adatokat kérheti el az ügyfelektől: (neve, szerződésszám, ügyfélszám, ill. pénztári azonosító, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás. A panasz leírása, oka, ügyfél igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.)

V. Záró rendelkezések

A Szabályzat 2014. január 1. napján lép hatályba. Az 1. számú módosítás 2015. november 1-jétől lép hatályba.

A Panaszkezelési Szabályzat II.1.1. pontjában hivatkozott formanyomtatvány az alábbi változatokban letölthető.

Kelt: Budapest, 2013. december 31.

Módosítás kelte: Budapest, 2016.03.01

Skutovics Éva
CORNER Záloghitel Zrt.
vezérigazgató helyettes