

Panaszkezelési szabályzat

Panaszügyintézés helye:

Levelezési címe:

Elektronikus cím:

Telefonszám: / Panaszügyintézés

Telefaxszám:

Hatályba lépés dátuma: 2010. május 10.

Kibocsátó: ROYAL Záloghitel Zrt.

Felelős szervezeti egység: a Társaság illetékes fióktelepe, ahol az adott záloghitelezési tevékenységet az ügyfél indította

Jóváhagyta: Rónai Alexandra, az Igazgatóság elnöke

A Szabályzat aktualizálásáért felelős személy: Rónai Alexandra, az Igazgatóság elnöke

A jelen Szabályzatot a Társaság székhelyén és fióktelepein kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja az Ügyfélszolgálati feladatokon keresztül a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 215/B.§ rendelkezései alapján felmerülő ügyfélpanaszok kezelési rendjének bemutatása, az ezekkel kapcsolatos folyamatok szabályozása. A Hpt. 215/B.§ (10) bekezdése értelmében a ROYAL Záloghitel Zrt., mint pénzügyi intézmény köteles az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokra vonatkozó nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot készíteni. A jelen Szabályzat célja a Hpt-ben meghatározott követelményeknek való megfelelés, ennek megfelelően a Szabályzatnak mindenkor meg kell felelnie a Hpt. mindenkor hatályos rendelkezéseinek.

A szabályzat alanyi hatálya

A Szabályzat a ROYAL Záloghitel Zrt. (továbbiakban: hitelező vagy Társaság) valamennyi Ügyfelére és a Társaság valamennyi alkalmazottjára terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya

A ROYAL Záloghitel Zrt.-nek a Hpt 215/B.§ szerinti Panaszkezelési folyamataira, eljárásrendjére, valamint a Panasz-nyilvántartás kezelésére terjed ki.

1. Fogalmi meghatározások

Társaság:

ROYAL Záloghitel Zrt. (székhely: 1132 Budapest, Váci út 8.);
Céggjegyzékszám: 01-10-046616; céget nyilvántartó Bíróság: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság;
PSZÁF (ÁPTF) engedélyek száma: EN-1/137/2010

Ügyfél:

Ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki (amely) a Társaságtól pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe.

Panasz:

Az Ügyfél olyan jellegű, a Társaság számára negatív, illetve elmarasztaló tartalmú megkeresése, amelyet szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közöl a Társasággal, és amely a Társaság magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozik.

Nem tartoznak a Panasz körébe a szerződések kapcsán felmerülő információ- és adatkérések.

Zálogfiók:

A Társaság alapszabályában megjelölt telephelyek, melyeken a Társaság záloghitelezési tevékenységet folytat.

2. A Panaszkezelés szervezeti elhelyezkedése, feladatköre

A Társaság Panaszkezelési tevékenysége szervezetileg az egyes Zálogfiókok becsüeseinek munkaköréhez kapcsolódik.

A Zálogfiókok becsüeseinek panaszkezelési tevékenységét a Társaság valamennyi egyéb egységének és munkatársának, valamint a Társaság tevékenységében közreműködő szerződött partnereknek (kereskedők, jogi irodák, könyvelés, stb.) elő kell segíteniük.

A Panaszkezelési egység feladatai:

- az Ügyfelektől bármely csatornán [szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben)] beérkező panaszok kezelése;
- Panaszok nyilvántartása;
- Panaszkezelési feladatok és folyamatok koordinációja, az egyes szervezeti egységek közötti információáramlás segítése Panaszügyekben;
- vezetőség tájékoztatása a Panaszbejelentések kezelésével kapcsolatban;

- Panaszokkal kapcsolatos visszacsatolás a felettes vezető (főbecsüs és az Igazgatóság elnöke) részére.

Nem tartozik a Panaszkezelés feladatai közé:

- a különböző szervezeti egységekhez érkező információs megkeresések kezelése;
- adatkérések megválaszolása;
- a Társasággal szembeni tartozásokkal kapcsolatos megállapodások megkötése, kezelése;
- egyéb, nem Panaszügyből eredő megkeresések kezelése.

3. A Panaszkezelés folyamata

A Panaszügyekkel kapcsolatos beérkezési csatornák:

A Panaszok szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) érkezhettek.

A Zálogfiókok becsüseihez közvetlenül érkező Panaszbejelentések kivizsgálása a főbecsüs feladatkörébe tartozik.

3.1 Írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) beérkező Panaszok kezelése

3.1.1 Iktatás

Minden írásban érkező Panaszküldeményt csak a Zálogfiók becsüse vehet át, aki a kialakított rendszernek megfelelően végrehajtja az iktatást, az iktatószámmal ellátott küldeményt továbbítja a főbecsüs részére.

3.1.2 Panasznyilvántartásba való felvezetés

◀A Zálogfiók becsüse a probléma behatárolása után a követeléskezelést érintő Panasz esetén a főbecsüs részére továbbítja a Panaszt a probléma kivizsgálása céljából, adminisztrációs hatáskörbe (pl. névelírás, adatelírás stb.) tartozó Panaszügyeknél pedig maga jár el, melyről szintén értesíti a főbecsüst.

◀A Zálogfiók becsüse, távollétében pedig a helyettesítésére rendelt személy az írásos Panasz átvétele után a nyilvántartásában „Beérkező Panaszügy” címszó alatt rögzíti a Panasz küldeményt, annak minden lényeges tételével, majd a továbbiakban a táblázat kiegészítésre kerül az összes alábbi tétellel:

- o A Panasz leírása, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése, tipizálás- statisztika érdekében;
- o A Panasz benyújtásának időpontja (érkeztetés dátuma, e-mail érkezés időpontja, telefonhívás percre pontos ideje), a válaszadás utolsó napja;
- o A Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
- o Az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése, továbbá

o A Panasz megválaszolásának időpontja és formája.

3.1.3 Kivizsgálás

A főbecsüs a Zálogfiókok becsüseitől érkező panaszügyekről tájékoztatja Rónai Alexandrát, a Társaság Igazgatóságának elnökét, illetőleg amennyiben szükséges az ügy kivizsgálása érdekében a Zálogfióktól információt kér.

A főbecsüs a Panasz beérkezésétől annak rendezéséig, megválaszolásáig felelősséggel tartozik, köteles szem előtt tartani a határidőket.

3.1.4 Válaszadás

◀A főbecsüs elvégzi a választervezet összeállítását, melyet az Igazgatóság elnökével, Rónai Alexandrával egyeztet.

◀A főbecsüs a válaszlevelet megküldi az illetékes Zálogfiók becsüsének olyan határidőn belül, hogy a válaszlevél az Ügyfél részére térítvevényes ajánlott küldeményként legkésőbb a Panasz beérkezésétől számított 30 napon belül kiküldhető legyen. A kiküldés ténye a Zálogfiók becsüse által bevezetésre kerül a „Beérkező Panaszügy”-ek listájába rendezett Panaszügyként.

3.1.5 Lezárás

◀A Zálogfiók becsüse a kiküldéssel megválaszolt Panaszt a „Panaszügy rendezve” rovatába bejegyzi.

◀A Panaszüggyel kapcsolatos összes dokumentáció a Zálogfiók becsüsén keresztül kerül archiválásra az eredeti szerződéses anyag mellé, illetve esetleges PSZÁF ellenőrzés érdekében a külön, beérkezési sorszám szerinti lefűzéssel.

◀Amennyiben a Panasz elutasításra kerül, akkor az Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a Panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF-hoz (1013 Budapest, Krisztina Krt. 39.) vagy a Budapesti Békéltető Testülethez (1016 Budapest, Krisztina Krt. 99., levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10) fordulhat.

3.1.6 Statisztika

A Panaszügyek nyilvántartása lehetővé kell tegye a havonkénti, Panasztípusonkénti lekérdezést. Zálogfiókonként a Zálogfiók becsüse minden hónap 5-ig jelentést készít a tárgy hónapban kezelt Panaszügyekről Rónai Alexandra, az Igazgatóság elnöke részére.

3.1.7 Egyes, a különböző kommunikációs csatornákon érkező írásbeli Panaszokra vonatkozó különös rendelkezések

3.1.7.1 Levél formában érkező Panaszok

- ◀A Zálogfiók becsüse a nyilvántartásában rögzíti a beérkező küldeményt és az iktatószámot felvezeti az érkezett pecsét mellé a levélre;
- ◀A Zálogfiók becsüse a főbecsüs részére átadja a küldeményt, kivéve ha a Panasz csak adminisztrációs problémára vonatkozik; és
- ◀A listában feltünteti a Panasz főbecsüs részére történő átadásának időpontját;
- ◀A Zálogfiók becsüse előjegyzi a válaszadás határidejét.

3.1.7.2 Elektronikus levél (e-mail) formájában érkező Panaszlevelek

- ◀Az e-mail-en keresztül érkező bejelentések az **info@royalzalog.hu** címre érkeznek, melynek címzettjei a Zálogfiók becsüse vagy a főbecsüs.
- ◀A főbecsüs a beérkező levél tárgyában iktatást követően a válaszlevél tartalmával kapcsolatosan egyeztet az Igazgatóság elnökével.
- ◀A főbecsüs a gyorsabb ügyintézés érdekében e-mail-en keresztül is válaszol a bejelentésre, majd a teljes anyagot továbbítja nyilvántartásra és lefűzésre a korábban megadott rendnek megfelelően az illetékes Zálogfióknak. A főbecsüs megküldi a válaszlevelet az illetékes Zálogfiók részére a nyilvántartás vezetése végett.

3.2 Szóbeli (személyesen vagy telefonon közölt) Panaszbejelentés

- ◀A Társaság a szóbeli Panaszt székhelyén, illetve az illetékes Zálogfiókban minden munkanapon 9-16³⁰ óra között fogadja.
- ◀A Társaság a telefonon közölt szóbeli panaszokat legalább a hét egy munkanapján 8-tól 20 óráig fogadja.
- ◀Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a hangfelvétel a Társaság székhelyén visszahallgatható, illetőleg kérésre a hangfelvételtől hitelesített jegyzőkönyvet készít a Társaság.
- ◀A szóbeli panaszt a Zálogfiók becsüse köteles azonnal megvizsgálni és a panaszkezelési eljárás megindítása iránt intézkedni.
- ◌Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Zálogfiók becsüse az 1. számú mellékletként csatolt Jegyzőkönyvet tölti ki, melyben rögzíteni kell a Panaszt és a Társaság Panaszra vonatkozó álláspontját.
- ◌A Zálogfiók becsüse Jegyzőkönyvön felveszi az Ügyfél minimum két azonosító adatát (név, zálogjegyszám, lakcím), majd a Panasz leírása céljából átadja a Jegyzőkönyvet az Ügyfélnek.
- ◌Amennyiben az Ügyfél egészségi állapotára vagy egyéb okokra hivatkozva kéri az ügyintéző segítségét a megfogalmazásban, akkor a Panasz leírását annak ismertetését követően a Zálogfiók becsüse végzi, ezt követően pedig aláírás céljából átadja Ügyfél részére.
- ◌A kitöltött Jegyzőkönyv egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja, illetve telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek, annak egy eredeti példányát a Társaság panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával együtt 30 napon belül megküldi, továbbá annak egy eredeti példányát a Zálogfiók

becsüse átadja a főbecsüs részére. Ezt követően az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kell eljárni.

◀Amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Zálogfiók becsüse az 1. számú mellékletként csatolt Jegyzőkönyvet tölti ki, és annak egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

◀Telefonon érkező szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvben felveszik az Ügyfél azonosításához minimálisan szükséges két adatát és a „Panasz leírása” résznél röviden megfogalmazzák a bejelentett Panaszt. A kitöltött jegyzőkönyvet átadják a főbecsüs részére, aki egyeztetést kezdeményez az Igazgatóság elnökével.

4. A Panasztípusok csoportosítása

Az illetékes Zálogfiók becsüse által végezhető Panaszkezelés:

-adminisztrációs jellegű Panaszügyek (pl. névelírás, adatelírás)

A főbecsüs által végezhető Panaszkezelés:

- minden olyan Panaszügy intézése, mely nem adminisztrációs jellegű

5. A Panasz-nyilvántartás bemutatása

5.1 A Társaság az Ügyfelek Panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

5.2 A Társaság a Panaszokat és az azokra adott válaszokat három évig őrzi meg és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete kérésére bemutatja.

5.3 A nyilvántartásnak az alábbiak kell tartalmaznia:

- 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,
- intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a Panasz megválaszolásának időpontját

5.4 A nyilvántartást a Zálogfiók becsüse vezeti és ellenőrzi. A nyilvántartásért a Zálogfiók becsüse a felelős.

5.5 A beérkező Panaszok kezelése

Valamennyi beérkező Panaszt a beérkezés dátumával és az 5.3. pontban leírt adatokkal rögzíteni kell „Beérkező Panaszügy” címszó alatt a nyilvántartásban.

1. számú melléklet
J E G Y Z Ő K Ö N Y V

Panaszos ügyel kapcsolatban

Ügyfél neve:

Ügyfél címe:

Telefonszám:

E-mail:

Záloglevél száma:

A Panasz bejelentésének módja:

- telefonon
- e-mailben
- postai levélben
- átadott irat útján
- telefaxon
- személyesen

A bejelentés ideje (dátum, óra perc):

Ügyintéző:

A Panasz leírása:

Javaslat a megoldásra:

A javaslatot Ügyfél elfogadja: Igen Nem

Alulírott Ügyfél, a jelen Jegyzőkönyv aláírásával elismerem, hogy a Jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem.

.....

Ügyfél

.....

Ügyintéző