

**CREDIT SERVICE Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő  
Részvénytársaság**

## **Panaszkezelési szabályzat**

**Hatályos: 2010. január 1-től**

## 1. BEVEZETÉS, CÉLOK

A CREDIT SERVICE Zrt. (továbbiakban CS) a hatályban lévő jogszabályi előírásoknak megfelelően, az adószai (továbbiakban együttesen Adós, vagy Panaszos) észrevételei, panaszai bejelentésére, valamint azok kezelésére jelen szabályzat rendelkezésein keresztül kíván lehetőséget biztosítani.

## 2. A PANASZ

A panasz a CS pénzügyi szolgáltatási tevékenységével, termékével (szolgáltatás) szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a CS eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az Adós a CS-től általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

## 3. A PANASZOS

A Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki CS valamely pénzügyi szolgáltatását igénybe veszi, vagy e szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a CS megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a CS közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A Panaszos lehet a CS Adósa, azonban a CS azt a személyt is Panaszosnak tekinti, aki a CS eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a CS szolgáltatásával összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## 4. A PANASZOK FELVÉTELE

A panasz benyújtására a CS több, az Adós által választható lehetőséget biztosít, így azt

- levélben,
- telefaxon,
- elektronikus levélben
- személyesen szóban, vagy írásban teszi lehetővé.

## 5. PANASZ RÖGZÍTÉSE

Az Adós a CS magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát személyesen szóban közölheti, annak - a konkrét kifogások, észrevételek megjelölésével - írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) történő előterjesztése mellett.

5.1. Az Adós a személyesen előterjesztett panaszát a CS **1088 Budapest, Múzeum u. 9. I. emeleti hivatalos helyiségében munkanapokon a 9:00 – 17:00 óra közötti nyitvatartási időben** teheti meg. A CS ezen túl a **+36-1/235-6061 telefaxszámán** és a **[creditservice@creditservice.hu](mailto:creditservice@creditservice.hu) E-mail címen, valamint a 1465 Budapest Pf.: 1655 postai címen** folyamatos elérhetőséget biztosít.

A CS a szóbeli panaszt lehetőség szerint soron kívül megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az Adós a panasz kezelésével, illetve az arra adott válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a CS a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet nyilvántartásba vesz, iktatószámmal látja el, majd annak egy másolati példányát az Adósnak átadja.

5.2. A CS az írásban tett panaszt nyilvántartásba veszi, iktatószámmal látja el, továbbá a panasszal kapcsolatos és annak eredményére vonatkozó, a CS álláspontját is tartalmazó válaszként a panasz közlését (CS-hez történő beérkezését) követő 30 napon belül megküldi az Adósnak.

A panasz bejelentésére szolgáló nyomtatványt a jelen Panaszkezelési Szabályzat „Panaszbejelentő” című 1. számú melléklete tartalmazza.

## **6. A PANASZ KEZELÉSE**

- 6.1. A szóban előterjesztett panasz esetén a CS munkatársa (a továbbiakban Ügyintéző) igyekszik a panaszt haladéktalanul orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet, az Ügyintéző a jelen Szabályzat 1. számú mellékletének egy példányát felhasználva, a panaszt rögzíti, nyilvántartásba veszi, majd azon jelöli annak eredményességét, továbbá kézjeggyével látja el. A nyomtatvány eredeti példányáról másolatot készít, melyet átad az Adós részére.

A szóban előterjesztett panasz esetén, amennyiben annak orvoslására azonnal nincs mód, vagy az Adós a felkínált megoldással nem ért egyet, vagy azt visszautasítja, az Ügyintéző a jelen Szabályzat 1. számú mellékletének egy példányát felhasználva, a panaszt rögzíti, nyilvántartásba veszi és kézjeggyével látja el. A nyomtatvány eredeti példányáról másolatot készít, melyet átad az Adós részére, egyben tájékoztatja őt, hogy a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, de nem haladja meg a jogszabályban előírt határidőt. Tájékoztatja továbbá, hogy a kivizsgálás eredményéről a CS az Adóst írásban fogja értesíteni.

- 6.3. Telefaxon, E-mailen, vagy postai úton érkező írásbeli panasz esetén az Ügyintéző a jelen Szabályzat 1. számú mellékletének egy példányát felhasználva a panaszt nyilvántartásba veszi, majd a „Panaszbejelentő” nyomtatványt kézjeggyével látja el.
- 6.4. A panasz alaposságát, körülményeit és okait az Ügyintéző részletesen megvizsgálja, amennyiben indokoltnak látja, bevonja az esetlegesen érintett egyéb területek munkatársait, vezetőit is.
- 6.5. A kitöltött és iktatószámmal ellátott „Panaszbejelentő” nyomtatvány egy példányát, a panasz megoldására az Ügyintéző által tett javaslat megjelölésével, az Ügyintéző a felettes döntéshozó vezető (továbbiakban Ügyfélszolgálati manager) részére átadja.
- 6.6. Az Ügyfélszolgálati manager a jogszabály által biztosított határidőn belül megvizsgálja a panaszt. Amennyiben az Ügyintéző által a megoldásra tett javaslatot elfogadja - a „Panaszbejelentő” nyomtatványt kézjeggyével ellátva -, értesíti az Ügyintézőt.

A javaslat elutasítása, vagy más megoldási lehetőség esetén - azokat a „Panaszbejelentő” nyomtatványon feltüntetve, a nyomtatványt kézjeggyével ellátva -, értesíti az Ügyintézőt.

Amennyiben a panasz súlya, vagy bonyolultsága azt indokolja, vagy arra az Ügyfélszolgálati manager sem talál megnyugtató megoldást, arról tájékoztatja a CS vezetését, illetve bevonhatja a CS jogi tanácsadóját is, akik ezt követően a panasz kivizsgálásában közösen illetékesek.

- 6.7. A CS működésével, tevékenységével szorosan összefüggő panasz elutasítása esetén - amennyiben a Panaszos annak tartalmát, vagy eredményét vitatja - a CS szakmai felügyeletét ellátó Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) fordulhat. Egyéb jogvitát kiváltó kérdésekben a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti jogérvényesítési lehetőségek állnak a Panaszos rendelkezésére.
- 6.6. A CS az Adósok által előterjesztett panaszok nyilvántartását a jelen Panaszkezelési Szabályzat „Panaszok nyilvántartása” című 2. számú melléklete szerint vezeti.

### **Mellékletek:**

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő
2. sz. melléklet: Panaszok nyilvántartása

## PANASZBEJELENTŐ

Iktatási szám: \_\_\_\_\_

Beérkezés időpontja: \_\_\_\_\_

### Bejelentés módja

(Válasz jelölése a megfelelő négyzetben „x”-szel!)

Levélben       Elektronikus levélben       Személyesen

### Panaszos adatai

Hitelszerződés száma: \_\_\_\_\_

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Telefonszám: \_\_\_\_\_

### A panasz rövid leírása

---

---

---

---

---

---

### Ügyintéző megoldási javaslata

---

---

Dátum:

Aláírás

PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Iktatási szám: \_\_\_\_\_

Beérkezés időpontja: \_\_\_\_\_

A panasz rövid leírása

---

---

---

Panaszügyben intézkedésre jogosult javaslata

---

---

---

Dátum:

Aláírás

Panasszal kapcsolatos döntés

---

---

---

Dátum:

Aláírás

---

Panaszos értesítésének időpontja: \_\_\_\_\_

Dátum:

Aláírás