

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A LOMBARD CSOPORTHOZ TARTOZÓ PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYEK (LOMBARD LÍZING ZRT., LOMBARD INGATLAN ZRT.) PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Panasz

A Lombard tevékenységével, szolgáltatásával, termékeivel szemben, vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő reklamáció bejelentése.

Panaszkezelési eljárás

A Lombard Lizing Csoport panaszkezelési eljárását 2010. január 01-től a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/ B § szabályozza.

Szóbeli panaszbejelentés

A szóbeli panaszbejelentést Társaságunk azonnal kivizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

A Telefonos Ügyfélszolgálatunkon bejelentett panasz rögzítésre kerül, a hangfelvétel őrzési ideje 1 év.

Ügyfélkérelemre a hangfelvétel visszahallgatására Személyes ügyfélszolgálatunkon biztosítunk lehetőséget, a hangfelvételtől hitelesített jegyzőkönyv térítésmentesen igényelhető.

A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban nyílik lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően. A rögzített beszélgetés visszahallgatásának előfeltétele, hogy a Panaszos a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámot közölje Társaságunkkal a hangfelvétel visszahallgatási igényének bejelentésekor.

A telefonközpont – Telefonos Ügyfélszolgálat - technikai üzemszünete (kiesése) esetén - aktuális szerződés és folyószámla adatok megismerése és szerződésmódosítási igény bejelentése céljából - az Extra help - Online ügyfélszolgálatot, illetve – formailag kötetlen bejelentés küldése érdekében - az ugyfelszolgalat@szeged.lombard.hu e-mail elérhetőséget vehetik igénybe ügyfeleink. A telefonközpont – Telefonos Ügyfélszolgálat - üzemszünetének várható időtartamáról ügyfeleinket www.lombard.hu honlapunkon tájékoztatjuk.

Ügyfeleink személyes panaszbejelentésére Személyes Ügyfélszolgálatunkon biztosítunk lehetőséget nyitvatartási időben.

Amennyiben a Bejelentő a szóbeli panaszra adott szóbeli válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszbejelentésről jegyzőkönyv készül, amely személyes bejelentés esetén a Panaszbejelentőnek a helyszínen átadásra, telefonos bejelentés esetén postázásra kerül. A panasz további ügyintézésére az írásban benyújtott panaszra vonatkozó szabályok érvényesek.

Írásbeli panaszbejelentés

A panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje a panasz benyújtásától (közlésétől) számított legfeljebb harminc nap.

A panasz indoklást is tartalmazó megválaszolása írásban történik.

A panasz elutasítása esetén a válaszlevélben tájékoztatjuk a Panaszost, panaszával mely szervezeteknél kezdeményezhet eljárást és milyen elérhetőségeken.

Jogorvoslati lehetőségek:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
Levél cím: 1534 Budapest, BKKP, Pf.:777.
Ügyfélszolgálat: 06-40-203-776
ugyfelszolgalat@pszaf.hu

Békéltető testületi eljárásban:
A panaszos lakóhelye, székhelye szerint illetékes Békéltető Testület

Bírósági keresetek esetén:
Szegedi Városi Bíróság (megyei hatáskörbe tartozó ügyekben a Csongrád megyei Bíróság)
6720 Szeged, Széchenyi tér. 4.

Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, a bejelentéshez segítségül Panaszbejelentő formanyomtatványt bocsátunk ügyfeleink rendelkezésére, amely elérhető a Lombard honlapján, illetve az Ügyfélszolgálatokon (1. sz. melléklet)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény panaszos felé történő rendezése érdekében a Társaság az érdemi döntés meghozatalát követően azonnal intézkedik (a szükséges pénzüsszeget a panaszos igénye szerint kifizeti vagy jóváírja).

A szóbeli és írásbeli panaszbejelentés lehetőségeiről az alábbiakban tájékoztatjuk Ügyfeleinket.

Panasz bejelentési lehetőségek:

TELEFONON:

Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: 62/ 564-777

Nyitva tartás:

Hétfő: 8.00 – 20.00

Kedd- péntek: 8.00 – 19.00

SZEMÉLYESEN:

Személyes Ügyfélszolgálatunk címe és nyitva tartása:
6720 Szeged, Somogyi u.19.

Nyitva tartás:

Hétfő: 8.00-17.00, pénztár: 8.00-17.00

Kedd - csütörtök: 8.00-17.00, pénztár: 8.00-16.00

Péntek: 8.00-15.00, pénztár: 8.00-14.00

Budapest, XIII. ker. Váci út 81-83.

Nyitva tartás:

Hétfő: 8.30-18.00, pénztár: 8.30-17.30

Kedd - csütörtök: 8.30-17.00, pénztár: 8.30-16.30

Péntek: 8.30-14.00, pénztár: 8.30-13.30

LEVÉLBEN:

6720 Szeged, Somogyi u. 19.
6701 Szeged, Pf. 739

FAXON:

62/ 564-760

62/ 564-772

E-MAILBEN:

ugyfelszolgalat@szeged.lombard.hu

A panaszügyi nyilvántartás vezetésének szabályai

A panaszügyi nyilvántartás tartalmára vonatkozó szabályokat a fent hivatkozott jogszabály 215 B § 12. pontja határozza meg, amelynek értelmében a nyilvántartás tartalmazza a panasz leírását, benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét, felelősét, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját.

A panasz, valamint az arra adott válasz őrzési ideje 3 év.

Érvényes: 2010. január 01.

Utolsó módosítás dátuma: 2011.05.02.