

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

Preambulum

A jelen Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak megfelelnek a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú, a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló ajánlásában rögzített követelményeknek.

Panasz

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

Panaszkezelési eljárás

A Lombard Lízings Csoport panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§, valamint az MNB 28/2014.(VII.23) számú rendelete szabályozza.

A Lombard Lízings Csoport Nyilvános adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatát a www.lombard.hu honlapunkon tesszük közzé.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz bejelentése:

- SZEMÉLYESEN
Személyes Ügyfélszolgálatunk címe és nyitva tartása:
6722 Szeged, Tisza Lajos krt. 85-87.

Nyitva tartás:

Hétfő – péntek:

8.00 - 16.00 óra

- TELEFONON

Telefonos Ügyfélszolgálat:

62/ 564-777 (3-as menüpont)

Nyitva tartás:

Hétfő – péntek:

8.00 – 16.00 óra

2. Írásbeli panasz benyújtása:

- SZEMÉLYESEN, vagy más által átadott irat útján
6722 Szeged, Tisza Lajos krt.85-87
- LEVÉLBEN
6722 Szeged, Tisza Lajos krt.85-87. 6701 Szeged, Pf. 739
- FAXON
62/ 564-760

- ELEKTRONIKUSAN

- elérhető a www.lombard.hu honlapon, az Igénybejelentés küldése ügyfélszolgálatnak (<http://igenybejelentenes.lombard.hu>) menüpontban. Amennyiben panasz beadványára elektronikus úton (e-mailben) kíván választ kapni, ezt az ügyfél azonosításra alkalmas csatornát célszerű választania

- E-MAIL ÚTJÁN

- panaszbenyujtas@szeged.lombard.hu email címre küldött levéllel
Mivel a fenti e-mail cím választása esetén ügyfél azonosítási lehetőség nélküli csatornán érkezik panasz beadványa, ezért arra a válaszukat – a banktitok védelme érdekében - postai úton fogjuk megküldeni, a Társaságunknál nyilvántartott levelezési címére - ennek hiányában állandó lakcímére -, a jogszabály által előírt válaszadási határidőn belül.
- **Adatkezelési jogsérelem esetén a belső adatvédelmi felelős vizsgálata kérhető:**
szellnepk@szeged.lombard.hu

3. Meghatalmazott útján történő eljárás:

Amennyiben Ügyfelünk meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. Az eredeti példányban rendelkezésre bocsátott írásbeli meghatalmazást közokiratba (kiállítására jogosult pl. közjegyző, hatóság), vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Ez érvényes a külföldön kiállított meghatalmazásra is, a felülhitelesítésükre a kiállítás helye szerint illetékes magyar külképviseleti hatóság jogosult. Általános szabály, hogy nem lehet meghatalmazott, aki a 18. életévét még nem töltötte be.

Teljes bizonyító erejű magánokiratként az fogadható el, ha az alábbi feltételek valamelyike fennáll:

- a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta (A meghatalmazáson szerepelnie kell, hogy a jelen meghatalmazást saját kezűleg írtam és írtam alá)
- b) két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni;
- c) a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróság vagy közjegyző által hitelesítve van;
- d) a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták;
- e) amelyen ügyvéd (jogtanácsos) ellenjegyzésével igazolja, hogy a nyilatkozó fél a nem általa írt okiratot előttük írta alá vagy látta el kézjegyével, vagy az okiraton lévő aláírást vagy kézjegyet előttük saját aláírásának vagy kézjegyének ismerte el.

A 2013. évi CCXXXVII. törvény 161. § (1) bekezdése értelmében, banktitoknak minősülő információt a meghatalmazott részére kizárólag abban az esetben szolgáltatathatunk ki, amennyiben a meghatalmazás arról kifejezetten rendelkezik. A meghatalmazottak eljárásának könnyítése érdekében Társaságunk meghatalmazás nyomtatványt bocsátott ügyfelei rendelkezésére, amelynek elérhetősége:

<http://www.lombard.hu/media/download/felhatalmazo-level.pdf>

Hiánytalanul kitöltött meghatalmazotti nyomtatvány esetén a panaszra adott választ a Meghatalmazott részére postázzuk, nem szabályszerűen benyújtott meghatalmazotti panasz esetén a választ az Ügyfélnek küldjük meg.

II. A Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azaz a Lombard díjat, költséget nem számít fel.

1. Szóbeli panaszbejelentés

A szóbeli panaszbejelentést a Lombard azonnal kivizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

A telefonos ügyfélszolgálatunkon bejelentett panasz hangrögzítésre kerül, erről automata üdvözlő rendszerünk tájékoztatja a Hívó felet. A 2013.évi CCXXXVII. tv. 288.§ (4) bekezdés értelmében a hangfelvételek őrzési ideje a 2015.07.07.napjától 5 év. Az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az élőhangos ügyintézés érdekében a Finanszírozó úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben elvárható, melyre figyelemmel a Lombard külön Panaszkezelés menügomb választhatóságát biztosítja ügyfelei számára.

Ügyfélkérelemre a hangfelvétel visszahallgatására Személyes ügyfélszolgálatunkon biztosítunk lehetőséget, illetve a hangfelvételen elhangzott panaszról hitelesített jegyzőkönyv térítésmentesen igényelhető. A hangfelvételtől készített jegyzőkönyv rendelkezésre bocsátási határideje 25 naptári nap.

A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban nyílik lehetőség, a hangfelvétel visszakérését követően. A rögzített beszélgetés visszahallgatásának előfeltétele, hogy a Panaszos a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámot közölje a Lombarddal 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 – a <http://igenybejelentes.lombard.hu> elérhetőséget vehetik igénybe ügyfeleink. A telefonközpont – Telefonos Ügyfélszolgálat – esetleges 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.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- név;
- lakcím/székhely (levelezési cím);
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- panasz leírása, a kifogások elkülönített rögzítésével, hogy valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- ügyfélazonosító;
- szerződésszám;
- Ügyfél által bemutatott iratok, bizonyítékok jegyzéke;
- jegyzőkönyv felvevője, ügyfél aláírása;
- jegyzőkönyv felvétel helye, ideje.
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

A jegyzőkönyv személyes bejelentés esetén a Panaszbejelentőnek a helyszínen átadásra, telefonos bejelentés esetén a panaszra adott válasszal együtt postázásra kerül. A panasz további ügyintézésére az írásban benyújtott panaszra vonatkozó szabályok érvényesek.

2. Írásbeli panaszbejelentés

A panasz indokolást is tartalmazó megválaszolása írásban történik.

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

Személyes adat kezelése miatt benyújtott tiltakozás (helyesbítés, zárolás vagy törlés iránt) teljesítése esetén a válasz határideje a benyújtásától (közlésétől) számított tizenöt nap, a teljesítés elutasítása esetén a kérelem kézhezvételét követő 30 nap.

Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen. A panasz kivizsgálásához szükséges adatok teljes körűsége érdekében – segítségül - Panaszbejelentő formanyomtatványt bocsátunk ügyfeleink rendelkezésére, amely elérhető a Lombard honlapján, illetve az Ügyfélszolgálatunkon. A panasznyomtatvány használata nem kötelező.

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).

3. A panaszkezelés menete, szakaszai:

**Beérkezés
Kivizsgálás
Adatgyűjtés
Megválaszolás**

A **beérkezést** követően a panasz regisztrációs számot kap, amellyel a továbbiakban azonosítható, hivatkozható. Amennyiben Önnek több témát érintő reklamációja van, kérjük, az egyes témákban benyújtott kifogásait egyértelműen elkülönítve szíveskedjen jelezni beadványában. A Panaszbejelentő nyomtatvány használata ugyan nem kötelező, azonban segíti Önt a lényeges információk megadásában.

A **panasz kivizsgálása** érdekében a kifogásokat indoklással (tények, adatok feltüntetése) kérjük alátámasztani.

A panasz kivizsgáláshoz szükséges **adatgyűjtés** időbeli hosszát az Ön által benyújtott panasz komplexitása befolyásolja. A válaszadáshoz szíveskedjen figyelembe venni a több témát átfogó panaszok, több szervezeti egység munkáját is érintő kérdések, testületi döntést igénylő kérelmek hosszabb átfutási időigényét.

Tájékoztatjuk, a **válasz megküldésére** Társaságunknak legkésőbb a beérkezéstől számított 30 naptári nap áll rendelkezésére.

III. A Lombard a panaszkezelés során a következő adatokat jogosult bekérni Ügyfelétől:

- név
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes név
- ügyfélazonosító; szerződésszám
- lakcím/székhely/levelezési cím
- telefonszám
- értesítés módja
- panasszal érintett termék, vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, Ügyfelünk birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- 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.

IV. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén

- 1) **a fogyasztónak minősülő ügyfelünk panaszával** az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat jogorvoslatért, az arra rendszeresített formanyomtatvány benyújtásával. A válaszadási határidő eredménytelensége miatt benyújtandó panasz esetén szíveskedjen figyelembe venni a panasz válaszadás postai átfutási idejét is, az ugyanis a törvényi 30 napos határidőbe nem értendő bele.

Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén:

Magyar Nemzeti Bank

Levél cím: 1534 Budapest, BKKP, Pf.:777.

Telefon: 06-80/203-776

Fogyasztóvédelmi eljárás indításához szükséges formanyomtatvány elérhetősége: felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak

Békéltetési eljárásban a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület

Levél cím: 1525 Budapest, BKKP, Pf.:172.

Telefon: 06-80/203-776

Az eljárás kezdeményezéséhez előírt formanyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

Amennyiben Önnek nincs nyomtatási lehetősége a fentiekben hivatkozott, interneten elérhető (MNB/PBT) formanyomtatványhoz, az alábbiak szerint, költségmentesen igényelheti a megküldést Társaságunktól.

Telefonon: 62/ 564 – 777

Postai úton: Lombard Lízingszervezet Zrt. 6701 Szeged, Pf. 739.

E-mail: <http://igenybejelentés.lombard.hu>

Bírósági keresetek esetén: illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság

- 2) **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél** jogorvoslati lehetősége a bíróság.

V. A panaszügyi nyilvántartás vezetésének szabályai

A panaszügyi nyilvántartás tartalmára vonatkozó szabályokat a 28/2014.(VII.23). sz. MNB. rendelet 1.sz.melléklete határozza meg, amelynek értelmében a nyilvántartás tartalmazza:

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

A 2013. évi CCXXXVII. tv 288.§ (9) bekezdés szerint a panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

Hatályos: 2018.02. 09.