

A LOMBARD CSOPORTHOZ TARTOZÓ PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYEK (LOMBARD LÍZING ZRT., LOMBARD INGATLAN ZRT. – továbbiakban: Lombard) 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 panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§, valamint az MNB 46/2018. (XII.17.) számú rendelete szabályozza.

A Lombard Nyilvános Adatvédelmi Tájékoztatóját a www.lombard.hu honlapunkon tesszük közzé.
<http://www.lombard.hu/media/download/nyilvanos-adatvedelmi-tajekoztato-2018-10-24.pdf>

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz bejelentése:

- SZEMÉLYESEN
Személyes Ügyfélszolgálatunk címe
6722 Szeged, Tisza Lajos krt. 85-87.

**Személyes Ügyfélszolgálatunk nyitva tartása - a kialakult járványügyi helyzetre tekintettel-
2020.március 23. napjától szünetel**

- TELEFONON

Telefonos Ügyfélszolgálat:
62/ 564-777 (2-es menüpont)
Nyitva tartás:
Hétfő - csütörtök: 8.00 – 16:00 óra
Péntek: 8.00 – 14.00 óra
**2020. április 06. napjától a nyitva tartás:
Hétfő – péntek: 8.00 – 14.00 óra**

2. Írásbeli panasz benyújtása:

- SZEMÉLYESEN, vagy más által átadott irat útján
6722 Szeged, Tisza Lajos krt. 85-87
**Személyes Ügyfélszolgálatunk nyitva tartása - a kialakult járványügyi helyzetre tekintettel-
2020.március 23. napjától szünetel.**

- LEVÉLBEN
6722 Szeged, Tisza Lajos krt.85-87. - 6701 Szeged, Pf. 739
- FAXON
62/ 564-760
- ELEKTRONIKUSAN
 - Az elektronikus beküldési csatorna elérhető a www.lombard.hu honlapon, az igénybejelentés küldése ügyfélszolgálatnak (<http://igenybejelentés.lombard.hu>) menüpontban.
- E-MAIL ÚTJÁN
 - panaszbenyujtas@szeged.lombard.hu email címre küldött levéllel

Elektronikusan vagy e-mail útján benyújtott panasz esetén a válaszunkat – a titokvédelmi szabályokra figyelemmel - postai úton fogjuk megküldeni, a Lombardnál nyilvántartott levelezési címére - ennek hiányában állandó lakcímére -, a jogszabály által előírt válaszadási határidőn belül.

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

Név: ABT Adatbiztonsági Tanácsadó Kft.
E-mail: adatvedelem@szeged.lombard.hu
Postai cím: 6722 Szeged, Tisza Lajos krt. 85-87

3. Meghatalmazott útján történő eljárás:

Amennyiben az ügyfél 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 nevét, 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) bekezdés a) pontja értelmében, banktitoknak minősülő információt a meghatalmazott részére kizárólag abban az esetben szolgáltatathatunk ki, amennyiben a meghatalmazás arról kifejezetten rendelkezik. A meghatalmazottak eljárásának könnyítése érdekében a Lombard írásbeli és szóbeli információszerzésére jogosító igénybejelentési 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

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

3. Szóbeli panaszbejelentés

- 3.1. A szóbeli panaszbejelentést a Lombard azonnal kivizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül.

Az indított telefonhívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az élőhangos ügyintézés érdekében a Lombard úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben elvárható, melyre figyelemmel a Lombard külön Panaszkezelés menügomb választhatóságát biztosítja call centere menürendszerében ügyfelei számára.

- 3.2. A telefonos ügyfélszolgálatunkon bejelentett panasz hangrögzítésre kerül, erről automata üdvözlő rendszerünk tájékoztatja a Hívó felet.
- 3.3. A 2013.évi CCXXXVII. tv. 288.§ (2) bekezdés értelmében a hangfelvételek őrzési ideje (2015.07.07. napjától) 5 év.
- 3.4. 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 visszakeresését 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.

Ügyfeleink személyes panaszbejelentésére Személyes Ügyfélszolgálatunkon biztosítunk lehetőséget nyitvatartási időben.

- 3.5. Amennyiben a Bejelentő a szóbeli panaszra adott szóbeli válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszbejelentésről jegyzőkönyv készül.
- 3.6. A jegyzőkönyv személyes bejelentés esetén a Panaszbejelentőnek a helyszínen átadásra, telefonos bejelentés esetén a panaszra adott válasszal együtt postázásra kerül.
- 3.7. A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:
 - ügyfélnév;
 - ügyfél lakcíme/székhelye, (levelezési címe);
 - panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - panasszal érintett szolgáltató neve és címe
 - 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.
 - személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- 3.8. Az azonnal ki nem vizsgált panasz további ügyintézésére az írásban benyújtott panaszra vonatkozó szabályok érvényesek, az indoklással ellátott álláspont a 4. pontban foglalt határidőn belül kerül megküldésre az ügyfélnek.

4. Írásbeli panaszbejelentés

- 4.1. A panasz indokolást is tartalmazó megválaszolása írásban történik.

A panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje a panasz benyújtásától (közlésétől) számított legfeljebb 30 nap.

Személyes adat kezelése miatt benyújtott panasz esetén a Lombard a honlapján elérhető Nyilvános Adatvédelmi Tájékoztatóban foglaltak szerint jár el.

<http://www.lombard.hu/media/download/nyilvanos-adatvedelmi-tajekoztato-2018-10-24.pdf>

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 Lombard az érdemi döntés meghozatalát követően azonnal intézkedik (a szükséges pénzüsszeget a panaszos igénye szerint kifizeti vagy jóváírja).

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.

A **választ** a Lombardnak legkésőbb a beérkezéstől számított 30 naptári nap alatt postára kell adnia.

- 4.2. A 46/2018.(XII.17.) MNB rendelet 3. § (5) bekezdésében foglalt titokvédelmi szabályokra vonatkozó rendelkezésekre tekintettel a Lombard az elektronikus csatornán beérkezett panaszra a választ postai úton, az általa nyilvántartott levelezési címre küldi meg.

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, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amennyiben az nem áll a Lombard rendelkezésére
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Lombard a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó, mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak, valamint a Nyilvános Adatvédelmi Tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kezeli.

IV. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálására előírt 30 napos jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak minősülő ügyfél a panaszával az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat jogorvoslatért, az arra rendszeresített formanyomtatvány benyújtásával.**

A válaszadási határidő eredménytelensége miatt benyújtandó panasz esetén figyelembe kell venni a panasz válaszadás postai átfutási idejét is, az ugyanis a jogszabályi 30 napos határidőbe nem értendő bele.

- a) Békéltető testületi eljárásban: a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76. (Capital Square Irodaház)

Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Levélcím: 1525 Budapest, BKKP, Pf.:172.

Telefon: 06-1-489-9700, 06-80/203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- b) Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levélcím: 1534 Budapest, BKKP, Pf.:777.

Telefon: 06-80/203-776

- c) **Bírósági keresetek esetén:** illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.
3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Lombard külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A formanyomtatványok elérhetősége az alábbi:

MNB:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

PBT:

<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-2.pdf>

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

Telefonon: 62/ 564 – 777

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

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

4. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Lombard nyilvántartást vezet, mely 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának –elektronikus úton küldött válasz esetén az elküldés – dátumát.
2. A 2013. évi CCXXXVII. tv 288. § (3) bekezdés szerint a panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

Hatályos: 2020.03.23.