

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az AURITA Zrt. zálogfiókjában az ügyfél szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) a pénzügyi vállalkozás, illetve a pénzügyi vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személy – az ügyfél (zálogba adó) tulajdonában lévő ingó dolog zálogba vételével, kiváltásával, valamint hitelezéssel közvetlen kapcsolatban álló - magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát az alábbi eljárási rendnek megfelelően intézi, vizsgálja ki, tartja nyilván.

1. Panasz, fogyasztó (továbbiakban ügyfél), áru

1.1. Panasz:

Az AURITA Zrt., illetve az AURITA Zrt. érdekében vagy javára eljáró személy - az ügyfél (zálogba adó) tulajdonában lévő ingó dolog zálogba vételével, kiváltásával, valamint hitelezéssel közvetlen kapcsolatban álló - magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő reklamáció.

1.2. Fogyasztó (továbbiakban ügyfél):

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki szolgáltatást vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy a szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

1.3. Áru:

A termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

2. Panaszbejelentés módja, panasz-bejelentési lehetőségek

2.1. Szóbeli panaszbejelentés személyesen vagy telefonon tehető

2.1.1. Szóbeli panasz

az AURITA Zrt. valamennyi, ügyfelek számára nyitva álló zálogfiókjában, nyitvatartási időben, a zálogfiók üzletvezetőjénél.

2.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz

az AURITA Zrt. telefonszámán: 06/72 515-287, hétfőtől péntekig 8:00-tól 16:30-ig, szombaton 8:00-tól 12:30-ig

2.2. Írásbeli panaszbejelentés személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben tehető

2.2.1. Írásbeli panasz (levél)

az AURITA Zrt. 7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 2. szám alatti postacímen.

2.2.2. Elektronikus formában közölt írásbeli panasz

Az AURITA Zrt. e-mail címén info@aurumzaloghaz.hu a hét minden napján 0-24 óráig.

2.2.3. Az AURITA Zrt. zálogfiókjában, Vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel érkezett panasz

Az AURITA Zrt. valamennyi, ügyfelek számára nyitva álló zálogfiókjában, nyitvatartási időben, a kihelyezett Vásárlók könyve kitöltésével.

3. Panaszkezeléshez szükséges adatok az ügyfél részéről

- Ügyfél neve
- Ügyfél állandó lakóhelye, valamint levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ a panaszára)
- Zálogjegy száma
- Elhelyezés napja, lejárat napja, kiváltás napja (szükség szerint)
- Értesítés módja
- Bejelentésben (panaszban) érintett szolgáltatás(ok)
- Panasz oka
- Panaszos igénye

Amennyiben a panaszbejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, úgy az AURITA Zrt. telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonon keresztül történő tájékoztatás esetében a beszélgetés hanganyaga szintén rögzítésre kerül.

4. Panaszkezelési eljárás, panaszkezelés

4.1. Szóbeli panasz

Az AURITA Zrt. a szóbeli panaszt – lehetőség szerint – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a zálogfiók üzletvezetője a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyebekben Társaságunk az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.2. Telefonon közölt szóbeli panasz

Telefonon történő panaszkezelés esetén az AURITA Zrt. hétfőtől péntekig 8:00-tól 16:30-ig, szombaton 8:00-tól 12:30-ig biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Amennyiben az AURITA Zrt. a hívást fogadni nem tudja, úgy a telefonon bejelentett panasz rögzítésre kerül, a hangfelvétel őrzési ideje 1 év. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

Az AURITA Zrt. az ügyfél kérelmére – előre egyeztetett időpontban, a hangfelvétel visszakeresését követően – a hangfelvétel visszahallgatására székhelyén 7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 2. szám alatti irodahelyiségben biztosít lehetőséget hétfőtől péntekig 8:00-tól 16:30-ig, szombaton 8:00-tól 12:30-ig. A hangfelvételről hitelesített jegyzőkönyv térítésmentesen igényelhető. A rögzített beszélgetés visszahallgatásának előfeltétele, hogy az ügyfél a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámot közölje Társaságunkkal a hangfelvétel visszahallgatási igényének bejelentésekor.

Az AURITA Zrt. a telefonon bejelentett szóbeli panaszt – lehetőség szerint – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek postai úton megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.3. Írásbeli panasz, elektronikus formában közölt írásbeli panasz

Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, a vásárlók könyvébe történő beírással is történhet, amely elérhető az AURITA Zrt. zálogfiókjában.

Az AURITA Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Az elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, a panasz a 2. pontban felsorolt további módok bármelyikén benyújtható.

5. Jogorvoslati lehetőségek

Az AURITA Zrt. a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) hatálya alá tartozó tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatos panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.

Az AURITA Zrt. ezúton tájékoztatja ügyfeleit, hogy – fogyasztóvédelmi, valamint Gazdasági Versenyhivatal előtti - eljárás a jogsértés bekövetkezésétől/jogsértő kereskedelmi gyakorlat megvalósulásától számított 3 éves elévülési határidőn túl nem indítható.

Az AURITA Zrt. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint annak végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések, továbbá külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartásával, megsértésével kapcsolatos panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – választása szerint – a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és/vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja az illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak és békéltető testületnek a levelezési címét.

Az AURITA Zrt. ezúton tájékoztatja ügyfeleit, hogy a Békéltető testület határozata rá nézve csak ajánlás, ha az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozik, hogy a Békéltető testület döntését kötelezéséként nem fogadja el vagy erre vonatkozó nyilatkozatot egyáltalán nem tesz. A Békéltető testület Társaságunkra vonatkozó kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat, ha az eljárás kezdetekor vagy a határozat kihirdetésekor – nyilatkozatban - a Békéltető Testület döntését magunkra nézve kötelezőnek ismerjük el.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 10. § (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

Az ügyfelek a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.), a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.), továbbá a jelen

szabályzatban megjelölt külön törvények rendelkezéseinek megfelelően bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak.

5.1. Felügyeleti szerv:

Magyar Nemzeti Bank
1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest, Pf. 777.

5.2. Békéltető testületek:

AURITA Zrt. székhelye szerinti békéltető testület:

Baranya Megyei Békéltető Testület 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Békéltető testületek elérhetősége www.ofe.hu internetes oldalon megtalálható.

5.3. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:

AURITA Zrt. székhelye szerinti nemzeti fogyasztóvédelmi hatóság:

5.3.1. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége
7400 Kaposvár, Fő u. 57., levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.

5.3.2. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége Pécsi Kirendeltség
7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16., levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 900.

A területileg illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságok elérhetőségei www.nfh.hu internetes oldalon megtalálható.

5.4. Gazdasági Versenyhivatal

1054. Budapest, Alkotmány u. 5.,
levelezési cím: 1245. Budapest 5. Pf. 1036

6. Panaszügyi nyilvántartás vezetése

A panaszügyi nyilvántartás tartalmára vonatkozó szabályokat a Hpt. 215/B. § (12) bekezdése határozza meg, amelynek értelmében a nyilvántartás tartalmazza 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, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját.

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

Hatályos 2018. március 21.

AURITA Zrt.
Dr. Gulyás Endre
Igazgatóság Elnöke