

**QUAESTOR Jelzálog Finanszírozási Zrt.**

**Panaszkezelési szabályzat**

---

Hatályos: 2010. november 2-től  
Hatályba helyezve: 2/2010.(X.29.) számú igazgatósági határozattal.

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## I. A Szabályzat célja

A jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) célja, hogy a QUAESTOR Jelzálog Finanszírozási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „**Társaság**”) a hitelezési, finanszírozási tevékenysége során az ügyfél panaszokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően, az üzleti és banktitok kezelésére vonatkozó szabályok betartásával, valamint a Társaság üzletietikai jó hírének és az üzleti titok megőrzésének védelme mellett kezelje, ennek kapcsán ügyfeleinek lehetőséget nyújtson észrevételeik, bejelentéseik, panaszaik megtételére, rögzítve felelősségeket és a dokumentálási kötelezettségeket.

## II. Általános rendelkezések

### II.1. Szervezeti hatály

A Szabályzat szervezeti hatálya a QUAESTOR Jelzálog Finanszírozási Zrt-re terjed ki.

### II.2. Személyi hatály

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság vezető tisztségviselőire (továbbiakban: vezető), függetlenül attól, hogy megbízatásukat milyen jogviszony keretében töltik be, továbbá a Társaság valamennyi főállású és részmunkaidőben foglalkoztatott munkavállalójára.

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed továbbá a Társasággal kötött *közvetítői* tevékenységre vonatkozó megállapodás alapján közvetítői tevékenységet végzőre, vezető állású személyeire és alkalmazottaira.

### II.3. Tárgyi hatály

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság által végzett hitel- és kölcsönnyújtási, illetve finanszírozási tevékenységre.

### II.4. Fogalom meghatározások

**II.4.1. Társaság:** a QUAESTOR Jelzálog Finanszírozási Zrt.

**II.4.2. Ügyfél:** az a személy, aki/amely részére a Társaság pénzügyi szolgáltatási tevékenységet nyújt.

**II.4.3. Ügyfél panasz:** Ügyfél panasznak minősül minden olyan kifogás, észrevétel és közlés, amelyben a Társaság szolgáltatásait igénybe vevő ügyfelek, vagy a Társasággal kapcsolatba kerülő harmadik felek a Társaság tevékenységét, szolgáltatásainak paramétereit, eljárását, munkavállalóinak és képviselőinek magatartását, kommunikációját vagy mulasztását sérelmezik.

A Társaság befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden szolgáltatásával kapcsolatban felmerült panaszt.

## III. Részletes rendelkezések

### III.1. Az ügyfél panaszok bejelentésének módja

Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Társasághoz:

a) Személyesen, írásban a Társaság székhelyén: 1132 Budapest, Váci út 30. V. emelet.

b) E-mail-ben: [jelzalog@quaestor.hu](mailto:jelzalog@quaestor.hu)

c) Levélben az alábbi postacímen: QUAESTOR Jelzálog Zrt.

1380 Budapest, Pf.:1197

d) Telefon: 06-40-222-111 az üzleti órák szerint, csütörtökön 20.00 óráig.

e) Telefax: 06-1-2-999-996

### III.2. A panasz bejelentéséhez szükséges adatok, információk

A panasz jellegétől és tartalmától függően az Ügyfélnek az alábbi adatokat és információkat kell megadnia a panasz bejelentésekor:

a) az ügyfél neve

b) az ügyfél állandó lakcíme, levelezési címe

c) az ügyfél telefonszáma

d) az ügyfél e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ)

- e) az értesítés módja
- f) a bejelentésben érintett szolgáltatás
- g) a panasz oka
- h) a panasz rövid leírása
- i) a panaszos konkrét igényének megjelölése,
- j) amennyiben lehetséges, a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a beadványhoz

A panasz a Társaság által rendszeresített nyomtatványon is benyújtható (lásd 1. számú melléklet).

### **III.3. A bejelentés fogadása**

Az ügyfél által a megadott elérhetőségek valamelyikére eljuttatott panasz elektronikusan rögzítésre kerül. A panasz elektronikus rögzítése által megtörténik a panasz befogadása. A Társasághoz levél vagy elektronikus levél útján benyújtott panasz rögzítése a Társaság által végzett iktatási tevékenység során történik. Az ügyfélre, a szolgáltatásra vagy az ügyletre vonatkozóan a Társaság információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

### **III.4. A bejelentés nyilvántartása**

Az ügyfélpanaszt a Társaság elektronikusan rögzíti, és a panaszbejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet. A panasszal összefüggően a Társaság az alábbi adatokat, információkat rögzíti:

- a) az ügyfél nevét;
- b) az ügyfél állandó lakcímét, levelezési címét;
- c) az ügyfél telefonszámát,
- d) az ügyfél e-mail címét (amennyiben elektronikus levélben vár választ);
- e) az értesítés módját;
- f) a bejelentés típusát, a panaszfelvétel módját [szóban (személyesen, telefonon), írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben)];
- g) a panasz okát;
- h) a panasz leírását;
- i) a panaszosos konkrét igényének megjelölését;
- j) a panasz benyújtásának, illetve felvételének pontos időpontját;
- k) a panaszbejelentés rögzítőjének neve
- l) a kivizsgáláshoz szükséges intézkedéseket
- m) a megoldás leírását, illetve a végrehajtásért felelős személy megnevezését (amennyiben a panasz orvoslása azonnal történik)
- n) a panasz lehetséges okát
- o) az esetleges megtett megelőző intézkedéseket
- p) a szóban nyújtott információk körét,
- q) panasz elutasítása esetén annak indokát,
- r) panasz megválaszolásának időpontját.

### **III.5. A bejelentés kezelése**

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a Társaság a panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel. A Társaság a jegyzőkönyv felvételéről formanyomtatványt is alkalmazhat, amit akár az Ügyfél, akár az ügyfélbejelentést átvevő ügyintéző is kitölthet. A kitöltést követően az Ügyfél kap egy a Társaság által aláírt és dátummal ellátott másolati példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges. Ehhez mellékelni szükséges az esetlegesen kapcsolódó dokumentumokat is.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

Az ügyfélszolgálat munkanapokon az üzleti órák szerint áll az ügyfelek rendelkezésére, elektronikusan pedig folyamatosan elérhető.

A panasz átadásra kerül a Vezérigazgató részére, aki az ügyfélbejelentésre adott indoklással ellátott választ és/vagy megoldási javaslatot a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 15 napon belül, megküldi Önnek.

A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk Önt a jogorvoslati lehetőségekről. A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

### **III.6. Ügyfél értesítése**

A panasz kivizsgálásának eredményéről, valamint az azzal kapcsolatban szükséges intézkedésekről illetve az intézkedések végrehajtásának várható időtartamáról az érintett Ügyfelet haladéktalanul, de legkésőbb 15 munkanapon belül írásban értesíti a Társaság.

Abban az esetben amennyiben az Ügyfél által bejelentett panasz a kivizsgálás eredményeként elutasításra kerül, úgy a Társaság a panasz elutasítását köteles indoklással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Ügyfélnek 15 napon belül megküldeni vagy személyesen átadni.

Amennyiben a panasz kivizsgálása olyan dokumentumok meglété is szükségessé teszi amelyek beszerzése meghaladja a panasz kivizsgálására nyitva álló 15 munkanapot, úgy a panasz kivizsgálásának és a szükséges intézkedés végrehajtásának ideje egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható. Erről az Ügyfelet írásban értesíteni szükséges.

A Társaság ajánlott levélben értesíti az Ügyfelet abban az esetben is, ha a panasz kivizsgálásának eredményeként a panaszt alaptalannak tartja és így az ügyfél kérelmét elutasítja.

## **IV. Jogorvoslati lehetőségek**

Amennyiben a panaszt benyújtó Ügyfél a panasz elbírálása eredményeképpen a Társaság által hozott döntéssel vagy alkalmazott intézkedéssel nem ért egyet, esetleg a panaszos üggyel kapcsolatban lényeges, új információval vagy dokumentummal rendelkezik, kérheti a bejelentése felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja az Ügyfél panaszát.

Abban az esetben, ha az Ügyfél a panasz felülvizsgálatának eredményeképpen a Társaság által hozott döntéssel vagy alkalmazott intézkedéssel kapcsolatban, illetve a panasz elutasítása okán jogorvoslati lehetőséggel kíván élni, úgy a – a panasz jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti.

### **A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Ügyfélszolgálatának elérhetősége**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1535 Budapest, Pf. 777.

Honlap cím: [www.pszaf.hu](http://www.pszaf.hu)

### **Az illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testületek elérhetősége**

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) internetes oldalon.

## **V. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzat 2010. november 2. napján lép hatályba, azzal a kitételrel, hogy rendelkezései a 2010. január 01. napját követően beérkezett bejelentések vonatkozásában is alkalmazandók. A jelen panaszkezelési szabályzatot a Társaság az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzé teszi.

Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg valamennyi, e tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

Melléklet:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő lap
2. sz. melléklet: Panaszvizsgálási adatlap

Budapest, 2010. november 2.

Hidegkutiné dr. Stanka Andrea  
igazgatóság elnöke

**Panaszbejelentő**

Panaszbejelentés iktatási száma: \_\_\_\_\_

Panasz beérkezésének időpontja: \_\_\_\_\_

Panasz bejelentésének módja: levél/elektronikus levél/telefon/telefax/személyesen írásban

**Panaszos adatai:**

**Név:** \_\_\_\_\_

**Születési név:** \_\_\_\_\_

**Állandó lakcím:** \_\_\_\_\_

**Levelezési cím:** \_\_\_\_\_

**E-mail cím:** \_\_\_\_\_

(amennyiben elektronikus levélben vár választ)

**A panasz bejelentés leírása:**

(a rövid leírása, a panasz okának és a konkrét igénynek a megjelölésével)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Amennyiben lehetséges, a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelje a beadványhoz.

**Dátum:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Aláírás**

**Panaszkivizsgálási adatlap**

Panaszbejelentés iktatási száma: \_\_\_\_\_

Panasz beérkezésének időpontja: \_\_\_\_\_

Panasz bejelentésének módja: levél elektronikus levél telefon telefax személyesen írásban

**Panasz leírása:**

---

---

---

---

**Panaszügyben intézkedésre jogosult javaslata:**

---

---

---

---

Dátum: \_\_\_\_\_

Aláírás: \_\_\_\_\_

**Panasszal kapcsolatos döntés:**

---

---

---

---

Dátum: \_\_\_\_\_

Aláírás: \_\_\_\_\_

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

**Értesítés, határozat iktatószáma:** \_\_\_\_\_

Budapest, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
aláírás