

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A KITE Zrt. (4181 Nádudvar, Bem József u. 1.) önálló szervezeti egységként működő KITE HITEL IRODA (továbbiakban: KHI) Panaszkezelési Szabályzata. A KHI a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 10§ (1) bekezdés b) pontjának bb) alpontjában szabályozott többes ügynöki tevékenységet végez. Ezen szolgáltatásokat a KHI a Pénzügyi Szervezetek Állami felügyelete EN-I-698/2010. számú határozatában foglalt engedélye alapján kínálja ügyfelei számára.

Panasz fogalmának a meghatározása

Panasznak minősül minden olyan, a KITE Zrt. pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységével szemben, vagy eljárásával kapcsolatban felmerülő egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a KITE Zrt. valamely eljárását kifogásolja, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a KITE Zrt. működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér. Nem minősül panasznak továbbá a magával a közvetített pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos reklamáció. A megkötött finanszírozási szerződéssel kapcsolatos reklamációt közvetlenül az adott finanszírozó pénzügyi intézményhez kell benyújtani.

Nem minősül panasznak továbbá azon bejelentés, amely tartalma alapján nem értelmezhető, idegen nyelven készült, tartalma vagy hangneme súlyosan sérti az etikai normákat.

Panasz benyújtására jogosultak köre

Panasz benyújtására a KITE Zrt.-vel közvetítői szerződéses kapcsolatban álló bármely Ügyfél, illetve az Ügyfél nevében eljáró meghatalmazott jogosult.

Fogyasztó alatt az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak többek közt az egyéni vállalkozó, gazdasági társaság, jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet, társasház stb.

A panasz benyújtásakor a KITE Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles ellenőrizni, hogy a panasz a fentiek szerint meghatározott jogosult személytől származik. Amennyiben nem arra jogosult személy nyújt be panaszt, a KITE Zrt. munkatársa írásban elutasítja annak érdemi vizsgálatát.

Panaszkezelési eljárás

A KITE Zrt. panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § iránymutatásai alapján szabályozza.

A panasz benyújtásának módjai:

Ügyfél a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse:

- A szóbeli panaszt a KITE Zrt. székhelyén (4181 Nádudvar, Bem József u. 1.) minden munkanapon a nyitvatartási időben,
- A telefonon közölt szóbeli panaszt a hét első munkanapján 8 órától 20 óráig, a többi munkanapon 8:00 órától 16:30 óráig a 06-30/429-4051-es telefonszámon,
- Elektronikus eléréssel az khiugyfelszolgalat@kite.hu e-mail címen, vagy faxon a 06-54-480-331-es fax számon. Postai úton pedig a 4181 Nádudvar, Bem József u. 1. szám címen közölheti.

Szóbeli panaszkezelés

A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy az Ügyfél álláspontjáról jegyzőkönyvet kell felvenni és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfél részére átadni szükséges. Míg telefonon közölt panasz esetén

az indokolással ellátott válasszal együtt a panasz közlését követő 30 napon belül regisztrált postai küldeményként megküldeni szükséges.

Telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. Továbbá telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvételen kell rögzíteni az erre rendszeresített készüléken, és a hangfelvételt egy évig szükséges megőrizni.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A hitelesítést a jegyzőkönyv és a hangfelvétel összevetésével két kijelölt munkavállaló végzi. Hitelesítésként a jegyzőkönyvet aláírásukkal látják el.

Írásbeli panaszkezelés

Írásbeli panasz esetén az indokolással ellátott választ a panasz közlését követő 30 napon belül regisztrált postai küldeményként kell megküldeni az Ügyfélnek. A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az Ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +36-1-489-9100 **Fax:** +36-1-489-9102 **E-mail:** pbt@mnbb.hu

Panaszok nyilvántartása

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni és azt a Felügyelet kérésére bemutatni szükséges. Az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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) a és c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszkezelési szabályzatot a KITE Zrt. honlapján közzé kell tenni és a cég székhelyén ki kell függeszteni. A panasz kivizsgálása a fogyasztóval szemben külön díjat fel nem számítható.

A fogyasztóvédelmi ügyekben kijelölt felelős kapcsolattartó a KITE Zrt. Finanszírozási igazgatója. A felelős személy, illetve annak változását a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró MNB-nek 15 napon belül írásban kell bejelenteni.

KITE Mezőgazdasági Szolgáltató és Kereskedelmi Zrt.

Hatályos: 2015.07.07-től