

 **Arthur Bergmann Lizing Zrt.**

Arthur Bergmann Lizing
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Az Igazgatóság 3/2021.01.13.sz. határozata alapján

Budapest, 2021. január 13.

Vonatkozó jogszabályok:

- Az Európai Parlament es a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) GDPR
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgy. tv.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Info tv.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (MNB tv.)
- 435/2016 (XII.16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 66/2021 (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza az Arthur Bergmann Lízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Székhely: 1051 Budapest, Nádor utca 26. IV. emelet, Ügyfélfogadási iroda: székhellyel egyező, a továbbiakban: „Arthur Bergmann Lízing Zrt.”, vagy „Társaság”) Ügyfelei által a Társaság szolgáltatásaival, magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatosan tett kifogások (együttesen: panasz) benyújtásával és a Társaság általi kezelési rendjével kapcsolatos eljárási szabályokat.

Az Arthur Bergmann Lízing Zrt. tevékenysége az alábbi területre terjed ki:

- Pénzügyi lízing

A Társaság a fenti tevékenysége során teljes mértékben biztosítani kívánja az ügyfelek panaszainak jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelését.

2. A szabályzat hatálya

- 2.1. A Szabályzat alanyi hatálya kiterjed az Társaság Ügyfeleire, valamint vezetőire és alkalmazottjaira.
- 2.2. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Hpt. 288.§-a szerinti bármilyen módon előterjesztett Panasz befogadására, nyilvántartására, Társaság általi kezelési folyamataira, eljárás rendjére, valamint a Panasz-nyilvántartás kezelésére, iratőrzésre.

3. Fogalmi meghatározások

Ügyfél: az a devizabelföldi vagy devizakülföldi gazdasági társaság, jogi személyiséggel és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet vagy más szervezet, valamint természetes személy (önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy esetében fogyasztó), akinek a részére a Társaság szolgáltatást nyújt vagy kíván nyújtani.

Panasz: Az Ügyfél olyan jellegű, a Társaság számára negatív, illetve elmarasztaló tartalmú megkeresése, amelyet szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közöl a Társasággal, és amely a Társaság magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozik, ide tartozik különösen a Társaság – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül Panasz a Társaságtól adott szerződéssel kapcsolatos információ vagy adatkérés, általános tájékoztatás, kimutatás, vélemény vagy állásfoglalást igénylés, valamint a méltányossági kérelmek.

Panaszkezelő: A Társaság Igazgatósága által kijelölt munkatárs.

4. A Panasz bejelentésének lehetséges módjai

4.1. Szóbeli Panasz

Személyesen panaszügyintézés helyén a Társaság 1051 Budapest, Nádor u. 26.IV. emelet alatti ügyfélfogadási irodában munkanapokon hétfőn, kedden, csütörtökön 08:00 órától 16:00 óráig, szerdán 08:00 órától 20:00 óráig, pénteken 08:00 órától 12:00 óráig tartó nyitvatartási időben.

Telefonon a +36 1 44 33 888 telefonszámon tehető, minden munkanapon nyitvatartási időben, szerdai munkanapon 8:00 órától 20:00 óráig terjedő hívásfogadási időben.

4.2. Írásbeli Panasz

Személyesen vagy más által átadott irat útján nyitvatartási időben a Társaság székhelyén az ügyfélfogadási irodában.

Postai úton a Társaság 1051 Budapest, Nádor u. 26. IV. emeleti ügyfélfogadási irodára, vagy a Társaság székhelyére címezve tehető.

Elektronikus levélben a Társaságnak címezve az info@ablizing.hu e-mail címre küldve. A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas

annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a fentiek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát: Amennyiben az Ügyfél részére a fenti zárt rendszerben történő elektronikus megküldés, vagy a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmének biztosítása nem lehetséges, úgy az Ügyfél elektronikus levél formájában benyújtott panaszára a Társaság válaszát postai úton, az Ügyfél levelezési címére küldi meg

A válasz elektronikus úton történő megküldése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazás útján kíván eljárni, úgy a Társasághoz benyújtott meghatalmazást (i) a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek szerint közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, továbbá (ii) a meghatalmazásnak tartalmaznia kell a banktitoknak minősülő információk Társaság általi, meghatalmazott részére történő kiadására vonatkozó kifejezett felhatalmazást a kiszolgáltatható, banktitokkör pontos megjelölése mellett.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység fenti címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

5. A Panasz kivizsgálása

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban adjon választ a felmerült problémára. A Panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díj nem kerül felszámolásra. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. A Társaság a Panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a Panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

A fentiekől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására

irányult.

5.1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt a Panaszkezelő azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja/megoldja azt.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belül, a Panaszkezelő élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor a Panaszkezelő felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül, amit a Társaság a 8. pontban meghatározottak szerint megőriz. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá - a kérésnek megfelelően - térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát.

Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Panaszkezelő jegyzőkönyvet vesz fel. Az Ügyfél kérésére a Társaság térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – a kérésnek megfelelően - a hitelesített jegyzőkönyvet 25 (huszonöt) napon belül.

Amennyiben az Ügyfél a szóbeli Panasz kivizsgálásával nem ért egyet, a Panaszkezelő a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, ha a Panasz azonnali kivizsgálása és megoldása nem lehetséges, akkor a Panaszt szintén jegyzőkönyvben rögzíti, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

A Panaszkezelő a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a Panaszra adott indokolással ellátott választ a Társaság a Panasz közlését követő legkésőbb 30 (harminc) napon belül küldi meg az Ügyfél részére.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat és információkat tartalmazza:

- a) Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
- c) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) Panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
- e) az Ügyfél Panaszának részletes leírása, a Panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél Panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója;
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

5.2. Írásbeli Panasz

A Társaság a honlapján közzéteszi az MNB által a honlapján közzétett nyomtatványt, azonban az ettől eltérő benyújtott írásbeli panaszt is befogadja. A Társaság írásbeli Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Panasz beérkezését követő 30 (harminc) naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg a Társaság az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi Társaság ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

6. Az Ügyféltől kérhető adatok köre a panaszkezelési eljárásban

- a) Ügyfél neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,

- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó Ügyfél adatait a GDPR és az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli, melynek jogalapja a GDPR 6. cikk (1) c) pontja, különösen a Fgy. tv. 17/A-17/C. § és a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben foglalt kötelezettségek teljesítése, a fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelés.

7. A Panasz Társaságon kívüli panaszkezelési lehetőségei

Amennyiben a Panasz elutasításra került vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, úgy az Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

7.1. Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panasz esetén:

- a) Fogyasztó Ügyfél esetében, amennyiben a jogvita a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, úgy az MNB tv. alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172., ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: +36 80 203 776, email cím: ugyfelszolgalat@mn.hu, internetes elérhetőség: www.mnb.hu/bekeltetes, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., Capital Square irodaház) pénzügyi fogyasztói jogvita kezdeményezése érdekében.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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.

- b) Fogyasztói Panasz esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásától függetlenül az Ügyfél az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Társaság felügyeleti szervéhez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához is fordulhat: (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ 1534 Budapest BKKP Pf. 777, székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: +36 80 203 776, fax: + 36 1 489 9102, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.hu) fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezése érdekében.

- c) Az Ügyfélnek lehetősége van arra is, hogy a hatályos vonatkozó jogszabályok, illetve az adott szerződés szerint bírósági eljárást kezdeményezzen az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.

Az a) és b) esetekben megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem letölthető az <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok> címről, valamint a formanyomtatvány megküldését az Ügyfél költségmentesen kérheti a Társaságtól. A Társaság az ez irányú külön kérésnek a kézhezvételét követően haladéktalanul térítésmentesen megküldi a kérelemben megadott postai vagy elektronikus címre a vonatkozó formanyomtatványt.

7.2. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

- a) Fogyasztó Ügyfél esetén a területileg illetékes járási hivatalok fogyasztóvédelmi hatóságához. A Társaság a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt előterjesztő ügyfél - által ismert - lakóhelye szerint illetékes járási hivatalról, illetve annak elérhetőségéről.

A területileg illetékes járási hivatalok keresése a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon lehetséges.

A járási hivatal által első fokon intézett ügyekben másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal (cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefonszám: 06-1-328-5812; 06-1-485-6957; 06-1-485-6926; email cím: pest@pest.gov.hu) jár el.

- b) Fogyasztó Ügyfél esetén Békéltető testülethez:

A területileg illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes> honlapon a Társaság panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt előterjesztő ügyfél általa ismert lakóhelye szerint illetékes békéltető testületről, illetve annak elérhetőségéről.

- c) Az Ügyfél a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén, keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

8. A Panasz nyilvántartása

A Panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság külön nyilvántartást vezet. 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;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig őrzi meg.

9. Felülvizsgálat

Jelen Szabályzat felülvizsgálata a vonatkozó jogszabályi változások esetén, de legalább évente esedékes.

10. Zárórész

A Társaság jelen panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzé teszi.

Jelen Szabályzatot az Igazgatóság 3/2021.01.13. határozatával fogadta el, 2021. január 13. napján lép hatályba.

Kelt: Budapest, 2021. január 13.



Gál Miklós
Igazgatóság elnöke

