



PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.

A PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos 2017. február 1. napjától

A Pesti Hitel Zrt. az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. Jelen szabályzat megalkotásakor figyelembe vételre kerültek mindazon szempontok, amelyeket a pénzügyi szervezetek a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésük során sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfeleik igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

A jelen szabályzat alapelve, hogy a felmerülő panaszok fontos ismereteket hordoznak a Pesti Hitel Zrt. számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Pesti Hitel Zrt. tevékenységébe. További alapelv, hogy a Pesti Hitel Zrt. a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggesztésre, és a Pesti Hitel Zrt. internetes honlapján (www.pestihitel.hu) közzétételre kerül.

I. A panasz

1. Panasz: a Pesti Hitel Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, létrejöttével, a Pesti Hitel Zrt.-nek a szerződés fennállása alatti teljesítésével, vagy a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő eljárását érintő minden olyan kifogás, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Pesti Hitel Zrt. eljárását, tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Pesti Hitel Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy egyéb kérelmet nyújt be.

II. A panaszos

1. Panaszos: lehet fogyasztó, vagy fogyasztónak nem minősülő természetes személy, gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Pesti Hitel Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Gazdasági társaság, vagy más szervezet esetén a panasz benyújtója a képviselőre jogosult vezető tisztségviselő.
2. A Pesti Hitel Zrt. ügyfelein kívül panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Pesti Hitel Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
3. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Pesti Hitel Zrt. vizsgálja a képviselői jogosultságot, amelyet a panaszt benyújtónak közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással és személyi azonosító okmánnal kell igazolnia. A panaszbejelentésre szolgáló nyomtatványon, vagy a nyomtatvány mellőzése esetén a panaszbeadványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. gazdasági társaság képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás



PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.

hiányában a Pesti Hitel Zrt. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A meghatalmazásnak ki kell terjednie a banktitok alóli felmentére is a Pesti Hitel Zrt. részére, ellenkező esetben a meghatalmazott semmiféle információt nem kaphat a panaszolt ügyről, a Pesti Hitel Zrt. a panasz kivizsgálását követően közvetlenül az érintett Ügyfelet tájékoztatja írásban.

III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Pesti Hitel Zrt. Ügyfélszolgálati Osztálya foglalkozik a panaszfelvétellel és a panaszok ügyintézésével a panaszos kiletétől függetlenül.
2. **A panaszügyintézés helye:** Pesti Hitel Zrt. székhelye
Ügyfélfogadási idő: munkanapokon 9 órától 17 óráig
Levelezési cím: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.
Telefonszám: +36-1-920-0525
Fax szám: +36-1-920-0520
Email cím: info@pestihitel.hu
Honlap: www.pestihitel.hu
3. A panaszügyintézés során biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

IV. A panasz benyújtás módja

1. A Pesti Hitel Zrt. törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában.
2. Az Ügyfelek a panaszbejelentést **szóban** (személyesen, vagy telefonon), **vagy írásban** (személyesen, más által átadott irat útján, postai úton levélben, telefax útján, elektronikus úton) **tehetik meg.**
3. A panasz kivizsgálása díjmentesen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
4. **Telefaxon, vagy e-mailen** érkező panaszbejelentéseket a Pesti Hitel Zrt. folyamatosan fogadja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a panaszbejelentéséről hangfelvétel készül.
5. A **személyesen tett szóbeli** panaszt a Pesti Hitel Zrt. ügyfélszolgálatán, ügyfélfogadási időben, azaz munkanapokon 9-17 óra között lehet megtenni a panasz-bejelentési nyomtatvány felvétele, és egy másolati példányának a bejelentő részére történő átadása mellett. A panaszügy intézésére, a jegyzőkönyv felvételi kötelezettségre vonatkozó szabályok a VI.1. pontban kerülnek rögzítésre.
6. **Az írásban tett panaszt** a Pesti Hitel Zrt. ügyfélszolgálatán, ügyfélfogadási időben, azaz munkanapokon 9-17 óra között lehet leadni, vagy a Pesti Hitel Zrt. levelezési címére megküldeni. A személyesen benyújtott írásbeli panasz egy érkeztetett példányát a panaszos a helyszínen visszakapja.
7. A **telefonos** panaszbejelentéseket a Pesti Hitel Zrt. munkanapokon az ügyfélfogadásra nyitva álló időben, hétfői munkanapokon pedig 8-20 óra közötti időpontban fogadja. A Pesti Hitel Zrt. az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.



PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.

A panaszbejelentésekről hangfelvétel készül, amelyet a Pesti Hitel Zrt. 5, azaz öt évig megőriz, és az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, és a panaszos kérésére térítésmentesen 15, azaz tizenöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A Pesti Hitel Zrt. a telefonon tett panaszbejelentéseket a panasz-bejelentési nyomtatvány (jegyzőkönyv) kitöltése mellett rögzíti, az Ügyfél kérésére térítésmentesen a rendelkezésére bocsátja.

A panaszügy intézésére, a jegyzőkönyv felvételi kötelezettségre vonatkozó szabályok a VI.1. pontban kerülnek rögzítésre.

V. A panasz rögzítése

1. A panaszt a Pesti Hitel Zrt. nyilvántartásba veszi. Ugyanakkor különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A Pesti Hitel Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől: a) neve, b) szerződésszám, ügyfélszám c) lakcíme, székhelye, levelezési címe, d) telefonszáma, e) értesítés módja, f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, g) panasz leírása, oka, h) ügyfél igénye, i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre, j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A Pesti Hitel Zrt. – amennyiben erre a panaszos igényt tart – a személyesen megjelenő panaszost segíti a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt rendelkezésre bocsát számára. A **panasz bejelentési formanyomtatvány** a Pesti Hitel Zrt. ügyfélfogadásra alkalmas helyiségében elérhető, illetve a www.pestihitel.hu internetes oldaláról is letölthető. A panasz bejelentési formanyomtatvány használata nem kötelező.
3. Annak érdekében, hogy az adott panasz elbírálása problémamentes legyen, és amennyiben a panaszos nem az erre a célra rendszeresített formanyomtatvány mintát kívánja használni, úgy legalább az alábbi tartalmi elemeket szükséges a panaszbeadványon rögzíteni:
 - a. a dokumentum egyértelmű elnevezése (pl. panaszbejelentő),
 - b. benyújtás időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, Interneten),
 - c. a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám),
 - d. a panasz rövid, tömör leírása,
 - e. a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
 - f. a panaszos konkrét igényének, kérésének a megjelölése.
4. A képviselő útján meghatalmazás nélkül, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panasz benyújtás esetén a Pesti Hitel Zrt. kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését, és a meghatalmazás csatolását. Ennek megtörténteig a Pesti Hitel Zrt. nem köteles a panaszvizsgálását megkezdeni.
5. A Pesti Hitel Zrt. a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panasz ügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván akként, hogy a beérkező panasz, annak rendezésére, megoldására szolgáló intézkedések egyértelműen megállapíthatóak legyenek.



PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.

A panasznyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panaszos megnevezését, a kölcsönügylet azonosító számát;
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- e) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f) a panasz megválaszolásának időpontját (a válaszlevél postára adásának a dátumát).

6. Az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a Pesti Hitel Zrt. az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

VI. A panaszügy intézése

1. A Pesti Hitel Zrt. a **szóbeli (személyesen megtett, vagy telefonon keresztül)** érkező panaszokat – amennyiben ez lehetséges – azonnal kivizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a Pesti Hitel Zrt. a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet** vesz fel, amelynek egy másolati példányát a **személyesen közölt szóbeli** panasz esetén a panaszosnak átadja, a **telefonon közölt szóbeli panasz** esetén a panaszra adott válaszával együtt az ügyfélnek megküldi 30 naptári napon belül ajánlott tértivevényes küldeményként. A Társaság közli a panaszossal a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve, b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése, e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító, f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása, h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
2. A Pesti Hitel Zrt. az **írásbeli (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, e-mailben érkezett) panaszbejelentésben** foglaltakat kivizsgálja, és az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30, azaz harminc naptári napon belül** postai úton, ajánlott tértivevényes küldeményként megküldi a panaszosnak.
3. A Pesti Hitel Zrt. gondoskodik arról, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Pesti Hitel Zrt. olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedés vagy döntés meghozatalában részt vett.
4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés. A Társaság a panaszügyintézés során a vonatkozó jogszabályok szerinti tájékoztatást ad és egyszerű nyelvezetet használ.



PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.

5. A Pesti Hitel Zrt. gondoskodik arról, hogy a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

A Pesti Hitel Zrt. a panasz kivizsgálását követően a válaszában részletesen bemutatja a kivizsgálás eredményét, kifejti az álláspontját, ismerteti a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedést, illetve a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a panaszost az elutasítás indokáról. A panaszra adott választ, tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indokolásnak tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegét, hivatkozni kell az ügyfélnek küldött elszámolásokra és a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásokra.

6. A panaszügyintézés folyamatát a Pesti Hitel Zrt. úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panaszkezelési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárési szakaszok, illetve a felelős személyek.

7. A Pesti Hitel Zrt. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a Pesti Hitel Zrt. határozata jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

8. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg (ide értve a panasz elutasítását vagy a panasznak történő helyt adást is) a Pesti Hitel Zrt. tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és **jogorvoslati lehetőségekről**.

Az **ügyfelet** a panasz elutasítása esetén a Pesti Hitel Zrt. tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés **a)** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy **b)** fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének a kivizsgálására irányult. Amennyiben a panasz az a) és b) pontokat egyaránt érinti, úgy a Pesti Hitel Zrt. arról is tájékoztatja a fogyasztót, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) és mely része tartozik a b) pont körébe.

8.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiakhoz fordulhat és a panasz elutasítása esetén erről a Pesti Hitel Zrt. az ügyfelet tájékoztatja a panaszra adott válaszában:

- a) 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 amennyiben fogyasztónak minősül.

Pénzügyi Békéltető Testület

Elérhetőségei: székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP, Pf. 172.
telefonszám: +36-80-203-776
telefax: +36-1-489-9102
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
honlap: www.mnbb.hu/bekeltetes; www.penzugyibekeltetotestulet.hu

- b) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések



PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.

megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Elérhetőségei:

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP, Pf. 777.
telefonszám: +36-80-203-776
telefax: +36-1-489-9102
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

8.2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő** ügyfél **bírósághoz** fordulhat, és a panasz elutasítása esetén erről a Pesti Hitel Zrt. az ügyfelet tájékoztatja a panaszra adott válaszában.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó kérelmére a kérelem benyújtását követően haladéktalanul és díjmentesen megküldjük a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható **eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványokat**. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére szolgáló nyomtatványokat a fogyasztó letöltheti a Társaságunk www.pestihitel.hu internetes oldaláról, vagy a Magyar Nemzeti Bank a www.mnb.hu és a www.mnb.hu/bekeltetes internetes oldaláról is, továbbá személyesen átvehető ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségünkben.

A formanyomtatvány megküldésére vonatkozó kérelmét az alábbiak valamelyikére szükséges megküldeni: Pesti Hitel Zrt.

Levelezési cím: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.
Telefonszám: +36-1-920-0525
Email cím: info@pestihitel.hu

A Pesti Hitel Zrt. a fogyasztó/ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Pesti Hitel Zrt. rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfél számára elektronikus úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

9. A Pesti Hitel Zrt. a választ olyan módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg és amely kétséget kizáró módon igazolja a küldemény elküldésének a tényét és időpontját.

10. Az alávetés a pénzügyi szolgáltató írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. A Pesti Hitel Zrt. a panaszra adott válaszában és ezúton is tájékoztatja az ügyfeleit arról, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását illetően.

VII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (a panaszt, a panaszra adott választ és valamennyi a panaszkezelés során keletkezett vagy az ügyfél által benyújtott dokumentumot) a Pesti Hitel Zrt. Ügyfélszolgálati Osztálya **5, azaz öt évig** megőrzi és a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy abból a válaszadási



PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.

határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen és alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie továbbá arra, hogy a Társaság *a)* a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa, *b)* a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa, *c)* megvizsgálhassa, hogy a *b)* pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra, *d)* eljárást kezdeményezhessen a feltárt, *b)* pontban rögzített tények és események korrekciójára és *e)* összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

3. A Pesti Hitel Zrt. a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést és kimutatást készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja az ismétlődő, rendszerszintű hibák, jogi kockázat kiszűrése, a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
4. A Pesti Hitel Zrt. panaszügyintézésével kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

VIII. A panaszügy-intézési tevékenység ellenőrzése

1. A Magyar Nemzeti Bank a 2013. évi CXXXIX. törvényben biztosított jogköre alapján jogosult a Pesti Hitel Zrt. panaszkezelési eljárását ellenőrizni, ennek során tőle tájékoztatást kérni.

A panaszok ügyintézését a Pesti Hitel Zrt. munkatársai minden esetben komolyan kezelik, mert az esetleges panaszok az ügyfeleinktől való visszajelzések fontos forrása.

Budapest, 2017. február 1.

Pesti Hitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság