

Panaszkezelési szabályzat

K&H Jelzálogbank Zrt.

A K&H Jelzálogbank Zrt. (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9., továbbiakban: Jelzálogbank) az alábbiakban határozza meg Panaszkezelési szabályzatát figyelemmel a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletre:

1. A Partner (ideértve a Partner nevében eljáró személyeket is) panaszát több módon juttathatja el a Jelzálogbankhoz:

Panasz tehető személyesen a Jelzálogbank székhelyén, 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9., a nyitvatartási idő alatt 8:00-tól 17:00-ig.
Panasz tehető telefonon hétfőn 17:00-ig, a (06 1) 328 9000 telefonszámon,
Írásbeli panasz tehető személyesen vagy más által átadott irat útján a társaság székhelyén 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
- postai úton 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
- telefaxon (06 1) 328 9696;
- bank@kh.hu email címen.
2. A Partner eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a Partner él meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
3. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Jelzálogbank nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
4. A Jelzálogbank a személyesen vagy telefonon keresztül közölt szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja, és szükség esetén orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Jelzálogbank azonnali intézkedését, illetve válaszát a Partner nem fogadja el, úgy a Jelzálogbank a szóbeli panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és a személyesen közölt panasz esetén a panaszt közlő személynek átadja. Telefonon közölt panasz esetén a panasz leírását írásbeli indokolt válaszával egyidejűleg megküldi a panaszt közlő Partnernek, mely esetben a Jelzálogbank a szóbeli panasz kezelésére az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A Jelzálogbankhoz benyújtott panaszokat a Jelzálogbank a beérkezésétől számított harminc (30) napon belül kivizsgálja, érdemben elbírálja és ennek eredményéről az Partner részére indokolással ellátott írásbeli értesítést küld.
5. A Jelzálogbank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszát a panasz közlését követő harminc (30) napon belül megküldi az Partnernek.
6. A Jelzálogbank 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.
7. A Jelzálogbank a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az Partnernek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
8. A panasz elutasítása esetén a Jelzálogbank tájékoztatja a Partnereit, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

9. A Jelzálogbank a beérkezett ügyfélpanaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelő elektronikus nyilvántartást vezet. 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - e) a panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát.
10. A panaszt és az arra adott választ a Jelzálogbank három évig megőrzi.