

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A cég neve: HÓRUSZ Faktorház Zrt.
székhelye: 1015 Budapest, Széna tér 7. III/3.

A HÓRUSZ Faktorház Zrt. panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény szabályozza.

Panasz

A Társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben, vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő reklamáció bejelentése.

Panaszos

A panaszt benyújtó természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, illetve ezek törvényes, vagy meghatalmazotti képviselője.

Panaszkezelési eljárás

- Szóbeli panaszbejelentés

A szóbeli panaszbejelentést (személyesen, telefonon) Társaságunk azonnal kivizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. A telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvételen rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére Társaságunk biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

Társaságunk a személyes panaszbejelentésére a társaság székhelyén biztosít lehetőséget nyitvatartási időben.

A szóbeli panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a Panaszos a szóbeli panaszra adott szóbeli válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszbejelentésről jegyzőkönyv (1. sz. melléklet) készül, amely személyes bejelentés esetén a Panaszbejelentőnek a helyszínen átadásra, telefonos bejelentés esetén postázásra kerül. A panasz további ügyintézésére az írásban benyújtott panaszra vonatkozó szabályok érvényesek.

- Írásbeli panaszbejelentés

A panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje a panaszbenyújtásától (közlésétől) számított legfeljebb 30, azaz harminc nap.

A panasz, indokolást is tartalmazó megválaszolása írásban történik.

A panasz elutasítása esetén a válaszlevélben tájékoztatjuk a Panaszost, panaszával mely szervezeteknél kezdeményezhet eljárást és milyen elérhetőségeken.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

Jogorvoslati lehetőségek:

Magyar Nemzeti Bank
Levél cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Ügyfélszolgálat: 06-1 -489 -9100
ugyfelszolgalat@mnbbu

Pénzügyi Békéltető testületi eljárásban:
Pénzügyi Békéltető Testület
Levél cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Bírósági keresetek esetén:
Pesti Központi Kerületi Bíróság, 1055 Budapest, Markó u. 25.
(megyei hatáskörbe tartozó ügyekben a Fővárosi Törvényszék, 1055 Budapest, Markó u. 27.)

Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, a bejelentéshez segítségül Panaszbejelentő formanyomtatványt biztosítunk (1. sz. Melléklet)

A szóbeli és írásbeli panaszbejelentés lehetőségeiről az alábbiakban tájékoztatjuk Ügyfeleinket.

Panasz bejelentési lehetőségek:**TELEFONON**

+ 36 1/327-0922

Nyitva tartás:

Hétfő - péntek: 8.00 - 16.00

Csütörtök: 08:00 – 20:00

SZEMÉLYESEN

Hórusz Faktorház Zrt. ügyfélszolgálati irodája
1053 Budapest, Magyar u. 3. I/2.

Nyitva tartás:

Hétfő - péntek: 9.00 – 17.00

LEVÉLBEN

Hórusz Faktorház Zrt.
1015 Budapest, Széna tér 7. III/3.

FAXON

+ 36 1/ 327-0926

E-MAIL ÚTJÁN

horuszzrt@gmail.com

A panaszügyi nyilvántartás vezetésének szabályai

A panaszügyi nyilvántartás tartalmára vonatkozó szabályokat a Hpt. 288. § (12) bekezdése határozza meg, amelynek értelmében 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, a szükséges intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját. (2. számú Melléklet).

Társaságunk a Panaszkezelési szabályzatot a honlapján teszi közzé, valamint székhelyén kifüggeszti.

A fogyasztóvédelmi ügyekben felelős kapcsolattartó: Balczó Péter.

Jelen szabályzat hatályba lépésének ideje: 2014. március 21.

Budapest, 2014. március 21.

.....
HÓRUSZ Faktorház Zrt.