



A VFS HUNGARY PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1. Preambulum

A VFS Hungary Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: VFS Hungary Zrt.) az Ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében – a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvénynek (a továbbiakban: Hpt.) megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

2. Fogalmak

2.1 *Panasz:* A panasz a VFS Hungary Zrt. üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselője eljáró személy a VFS Hungary Zrt. tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben az Ügyfél tudomásunkra hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan.

2.2 *Ügyfél:* Ügyfél az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, aki részére a VFS Hungary Zrt. mint pénzügyi vállalkozás üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az Ügyfél képviselője eljáró személy. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol.

3. Panasztétel lehetséges módjai

3.1 *Szóban* személyesen munkanapokon 8-16 óra között vagy telefonon keddi napon 8-20 óra között lehet panaszt tenni.

3.2 *Írásban* személyesen átadott irattal, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben 0-24 óráig lehet panaszt tenni

3.3 Renault termékek esetén a panaszkezelés

kapcsolattartója: Babanicsné Kapitány Éva
helye: 1172 Budapest, Cinkotai út 34.
levelezési címe: 1172 Budapest, Cinkotai út 34.
elektronikus levelezési címe: info.2@vfsc.com
telefonszáma: +36-1-254-0626
telefaxszáma: +36-1-254-0628

3.3 Volvo termékek esetén a panaszkezelés

kapcsolattartója: Babanicsné Kapitány Éva
helye: 1172 Budapest, Cinkotai út 34.
levelezési címe: 1172 Budapest, Cinkotai út 34.
elektronikus levelezési címe: info.2@vfsc.com
telefonszáma: +36-1-254-0626
telefaxszáma: +36-1-254-0628

4. Panaszkezelés szabályai

4.1 Szóbeli panaszok. A VFS Hungary Zrt. a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a VFS Hungary Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, VFS Hungary Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.2 Telefonos panaszkezelés. Telefonon történő panaszkezelés esetén a VFS Hungary Zrt. és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt VFS Hungary Zrt. hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy (1) évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4.3 Írásos panaszok. A VFS Hungary Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc (30) napon belül megküldi az ügyfélnek.

4.4 Egyéb. A VFS Hungary Zrt. a panaszt és az arra adott választ három (3) évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. VFS Hungary Zrt. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Hpt. előírásai szerinti nyilvántartást vezet.

5. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az Ügyfél az adott panasz kapcsán a VFS Hungary Zrt. válaszát nem fogadja el, panaszával az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- az illetékességgel rendelkező Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testületnél lehet bejelenteni, a VFS Hungary Zrt. székhelye szerint illetékes budapesti Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., levelezési címe: 1253 Budapest, Pf. 10.;
- a VFS Hungary Zrt. felügyeleti szerve: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

6. A szabályzat hatálya

A jelen szabályzat hatálya a VFS Hungary Zrt.-re és Ügyfeleire terjed ki. A szabályzat a keltének napján lép hatályba határozatlan időre, egyidejűleg valamennyi korábbi tárgyban szabályzat hatályát veszti.

* * *

VFS Hungary Zrt. számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Kelt: Budapesten, 2010.10.22. napján

VFS Hungary Zrt.