



Magyar-Hitelközvetítő Kft.

Panaszkezelési tájékoztató

2017. február 17.

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, és Ön minden esetben elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Azonban működésünk során előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Magyar-Hitelközvetítő Pénzügyi Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Magyar-Hitelközvetítő Kft.) között véleményeltérés jelentkezik, illetve olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink panasszal élhetnek. A Magyar-Hitelközvetítő Kft. célja, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mellyel segítséget szeretnénk nyújtani Önnek az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókkal kapcsolatban.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. a panasz kezeléséért külön díjat nem számít fel.

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK MÓDJA

A panasz benyújtására a Magyar-Hitelközvetítő Kft. az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi.

A panasz benyújtására a Magyar-Hitelközvetítő Kft. az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít:

- A panasz benyújtása személyesen írásban vagy szóban a Magyar-Hitelközvetítő Kft. 1143 Budapest, Gizella út 42-44. szám alatti székhelyén, ügyfélfogadási időben minden munkanapon 8 és 16 óra között,
- Telefonon a Magyar-Hitelközvetítő Kft. központi telefonszámán, a **06-1-613-3904**-es telefonszámon, ügyfélfogadási időben minden munkanapon 8 és 16 óra között,
- Telefonon a Magyar-Hitelközvetítő Kft. központi telefonszámán, a **06-1-613-3904**-es telefonszámon, ügyfélfogadási időben minden csütörtöki munkanapon 8 és 20 óra között,
- Postai úton: 1143 Budapest, Gizella út 42-44. postai címre,
- Elektronikus úton, a következő e-mail címen: info@johitel.hu mailre történhet.

ÜGYFÉLBEJELENTÉS

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében – a panaszos kérelmére - a Magyar-Hitelközvetítő Kft. a „Nyomtatvány ügyfélpanaszokhoz” elnevezésű űrlapot (a továbbiakban: panaszügyi nyomtatvány) az egységeiben ingyenesen a panaszosok rendelkezésére bocsátja.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát és nem fogadja el a panaszt felvevő ügyintéző válaszát, akkor a Magyar-Hitelközvetítő Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a jogszabályban írt határidőben megküldi. A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Magyar-Hitelközvetítő Kft. kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

Telefonon történt panaszkezelés esetén a Magyar-Hitelközvetítő Kft. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A szóban felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz írásban történő rögzítéséről, és megfelelő vezetőhöz való továbbításáról.

A Magyar-Hitelközvetítő Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, akkor, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, illetve és lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

Az írásban benyújtott panaszt a Magyar-Hitelközvetítő Kft. minden esetben nyilvántartásba veszi. A Magyar-Hitelközvetítő Kft. 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 Magyar-Hitelközvetítő Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Magyar-Hitelközvetítő Kft. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI

A fogyasztónak, illetve a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a következő testületekhez fordulhat.

Magyar Nemzeti Bank (MNB)

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Tel: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Web: www.mnbb.hu

Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására.

Az MNB csak jogszabálysértés (pl. panaszunkra a pénzügyi szolgáltatótól 30 napon belül nem kaptunk választ, vagy a szolgáltató valamely jogszabályon alapuló tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, esetleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott) esetén járhat el.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Ügyfélszolgálat: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Központi levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Telefon: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Web: www.mnbb.hu/bekeltetes

Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu).

A Pénzügyi Békéltető Testület Feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött pénzügyi tárgyú szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Magyar-Hitelközvetítő Kft. számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Magyar-Hitelközvetítő Kft. úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Magyar-Hitelközvetítő Kft. nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat).

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.

Tel: 06-1-201-4102

E-mail: ofe@ofe.hu

Web: www.ofe.hu

Az illetékes polgármesteri hivatal jegyzője

Budapest Főváros XIV. kerület Zugló Önkormányzata

1145 Budapest, Pétervárad u. 2.

Jegyzői titkárság telefonszáma: 06-1-872-9164

E-mail: hivatal@zuglo.hu

Web: www.zuglo.hu

Az illetékes kereskedelmi és iparkamara mellett működő Békéltető Testület

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József Krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Tel.: 36-1-459-4800

Fax: 36-1-210-4677

www.nfh.hu

Területileg illetékes bíróságok

Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz lehet fordulni bármely jogsértés esetén

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: 06-1-472-8900

Fax: 06-1-472-8905

E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

www.gvh.hu

TOVÁBBI INFORMÁCIÓK, DOKUMENTUMOK

- Panaszkezelési Szabályzat
- Panaszbejelentő nyomtatvány
- Meghatalmazás minta

Az MNB által kialakított, a Magyar-Hitelközvetítő Kft.-hez benyújtható panaszbejelentő nyomtatvány MNB honlapján való elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>