

TÁJÉKOZTATÁS PANASZKEZELÉSRŐL

A DELTA-Credit Hitel és Lízing Szolgáltató Zrt. (székhely: 1145 Budapest, Róna utca 189., továbbiakban: Társaság) stratégiai célkitűzése, hogy a jogszabályokban meghatározott kötelezettségeken túlmenően az ügyfelek számára mindenkor magas színvonalon nyújtsa szolgáltatását és a követeléskezelés valamennyi szakaszában együttműködjön az ügyfelekkel, továbbá a felmerülő problémák megoldását segítőkészen, hatékonyan és rugalmasan biztosítsa.

Amennyiben Ön az ügyének Társaságunk általi intézését valamely oknál fogva sérelmezi, panaszt tehet mind szóban, mind írásban.

A szóbeli panaszokat Társaságunk személyesen és telefonon fogadja, illetve kezeli. Az írásban előterjesztett és azon szóbeli panaszok megválaszolását, melyek azonnali megoldása nem lehetséges, így azok írásban történő kezelése szükséges, Társaságunk jogi képviselő közreműködésével végzi annak érdekében, hogy a kifogások kivizsgálása és megválaszolása minden esetben maradéktalan és minden igényt kielégítő legyen.

A panaszkezelés menete

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

a) Szóbeli panasz:

- személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán, amelyek elérhetőségeiről a Társaság honlapján (www.delta-credit.hu), a +36 20 270 9156 kapcsolási számú telefonon, valamint a jelen tájékoztatóban ad tájékoztatást
- telefonon

b) Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- elektronikus levélben

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:

- ügyfélfogadási időben a Társaság ügyfélszolgálatának munkatársánál, vagy az Ügyféllel kapcsolatot tartó szakterület munkatársánál
- ügyfélfogadási időben az ügyfélszolgálati telefonon (+36 20 270 9156) jelentheti be panaszát. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését.

A Társaság ügyfélszolgálatának elérhetősége:

1145 Budapest, Róna utca 189. 2. emelet

Telefonszám: +36 20 270 9156

Nyitvatartás: keddenként és csütörtökönként 10.00 órától 16.00 óráig

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Társaság kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely az Ügyfélszolgálaton elérhető és a Társaság honlapjáról is letölthető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri a Társaság megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelemmel a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- az ügyfélszolgálat címére
- a Társaság székhelyére (1145 Budapest, Róna utca 189.)
- a Társaság központi e-mail címére (info@delta-credit.hu)

Panasz kivizsgálása

Társaságunk a szóban előterjesztett kifogást azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Azonnali megoldás hiányában, illetve amennyiben Ön a panaszra adott válasszal nem ért egyet, abban az esetben Társaságunk a panaszról írásbeli jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy másolati példányát személyesen szóban közölt panasz esetén munkatársunk Önnek átadja, telefonon közölt panasz esetén postai úton megküldi Önnek.

Az írásban megküldött panaszok kivizsgálására és a válaszadásra - a jogszabályi rendelkezések értelmében - a panasz befogadásától számított 30 naptári nap áll Társaságunk rendelkezésére.

Válaszadás

A jogszabályi rendelkezések értelmében a panaszok kivizsgálására és a válaszadásra nyitva álló, a panasz befogadásától számított 30 naptári napon belül Társaságunk írásbeli válaszában megküldi Önnek az indokolással ellátott, részletes és konkrét álláspontját.

Amennyiben Társaságunk a benyújtott kifogást megalapozatlannal tartja, illetve a panaszt elutasítja akkor Társaságunk válaszában teljes körű tájékoztatást ad a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá feltünteti az érintett hatóságok elérhetőségét.

Társaságunk kiemelten törekszik a beérkező kifogások teljes körű kivizsgálására, a lehetséges megoldások azonnali felmérésre és biztosítására, a válaszadás során pedig a megfelelő és részletes magyarázatokra, az érdemi válaszadás nyújtására.

Jogorvoslat

Amennyiben Ön a Társaságunk által a panaszra adott válasszal nem ért egyet, vagy az elutasításra került, továbbá amennyiben a válaszadásra előírt 30 napos határidő eredménytelenül telt el, akkor Ön az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

Fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) 81. §-a szerint a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, míg a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint az illetékes bírósághoz fordulhat.

Magyar Nemzeti Bank

címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777. telefon: 06 80 203 776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület

címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172. telefon: 06 80 203 776

e-mail: pbt@mnbb.hu