

PANASZKEZELÉS

A BaranyaCredit Zrt. egyik elsődleges célja Ügyfelei magas színvonalú kiszolgálása. A legjobb szándékunk ellenére is előfordulhat, hogy olyan problémával találkozik, melyet munkatársaink nem tudnak azonnal megoldani vagy elhárítani, ezért lehetősége van arra, hogy Társaságunk felé panasszal éljen. Ezen esetekben a legfontosabb, hogy jelezze Társaságunknak, hogy segíthessünk az ügy kivizsgálásában és megoldásában.

1

A BaranyaCredit Zrt. befogad, nyilvántartásba vesz, kivizsgál és írásban megválaszol minden, a tevékenységével, termékeivel vagy szolgáltatásaival kapcsolatban benyújtott panaszt.

A pénzügyi vállalkozás együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

Az alábbiakban összefoglaljuk a természetes személyek és a nem természetes személyek által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

A panasz benyújtására Társaságunk az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, melynek módjai:

a) Szóbeli panasz

- I. Személyesen: ügyfélfogadási időben az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben (7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., H-Cs: 8 – 15 óráig, P: 8 – 12 óráig)
- II. Telefonon: munkanapokon a 72/522-955 számon (H-Cs: 8 – 15 óráig, P: 8 – 12 óráig)

b) Írásbeli panasz

- I. Személyesen vagy más által átadott irat útján: ügyfélfogadási időben az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben (7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., H-Cs: 8 – 15 óráig, P: 8 – 12 óráig)

BaranyaCredit Pénzügyi Zrt.

7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., 7621 Pécs, Pf: 278.

Tel.: 72/522-955, FAX: 72/522-956 www.baranyacredit.hu, E-mail: ugyfel@baranyacredit.hu

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-86770/2015.; NAIH-86771/2015.; NAIH-86773/2015.; NAIH-86772/2015.

- II. Postai úton: BaranyaCredit Zrt. 7621 Pécs, Irgalmasok u. 5. címre,
- III. Telefaxon a 72/522-956 faxszámra,
- IV. Elektronikus levélben az info@baranyacredit.hu címre elküldve.

Az Ügyfél jogosult meghatalmazott útján is eljárni, a meghatalmazott (beleértve az Ügyfél megbízásából eljáró jogi képviselőt) köteles az Ügyfél által megadott meghatalmazást (1-es számú melléklet) csatolni a panaszügyben történő eljáráshoz. A panaszbejelentő nyomtatvány a 2-es számú mellékletben található.

2

A panaszt a BaranyaCredit Zrt. nyilvántartásba veszi, és különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt.

A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan Társaságunk Panaszkezelési Szabályzata ad részletes iránymutatást. A szabályzatot megtalálja ügyfélszolgálatunkon, illetve honlapunkon.

A BaranyaCredit Zrt. segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat biztosít számára. Ügyfelünk bejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ a megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában. A panaszos ügyfél kérésére, részére meg kell küldeni a Társaság Panaszkezelési szabályzatát postai vagy elektronikus úton.

A panasz vizsgálása térítésmentes, a BaranyaCredit Zrt. a panasz vizsgálásáért külön díjat nem számol fel. A panasz vizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A szóban benyújtott panaszt munkatársaink azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint megoldják (3-as számú melléklet). Azonnali megoldás hiányában a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, melynek egy másolati példányát szóban közölt panasz esetén átadják, telefonon közölt panasz esetén postai úton megküldik az Ön részére.

A fent említett jegyzőkönyv tartalmazza a panasz azonosítására szolgáló adatokat és legalább a következőket:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja; d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszűrésre kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;

BaranyaCredit Pénzügyi Zrt.

7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., 7621 Pécs, Pf: 278.

Tel.: 72/522-955, FAX: 72/522-956 www.baranyacredit.hu, E-mail: ugyfel@baranyacredit.hu

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-86770/2015.; NAIH-86771/2015.; NAIH-86773/2015.; NAIH-86772/2015.

- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

A panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság az Ügyfélnek átadja. A jegyzőkönyv alapján a Társaság a továbbiakban a Panaszkezelési Szabályzat írásbeli panaszra vonatkozó szabályai szerint jár el.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontunkat haladéktalanul, legkésőbb a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldjük Önnek.

Amennyiben Társaságunk panaszkezelése nem jár az Ön számára kielégítő eredménnyel, felülvizsgálatra Társaságunk Panaszkezelési Szabályzata szerinti jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre.

1-ES SZÁMÚ MELLÉKLET

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Azonosító okmány száma, típusa:	

4

mint meghatalmazó meghatalmazom

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Azonosító okmány száma, típusa:	

hogy a BaranyaCredit Zrt. részére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen. Helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviseletemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a BaranyaCredit Zrt. részére, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) rendelkezéseiben meghatározott banktitok megtartásának kötelezettsége alól.

Kelt:

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Aláírás:		Aláírás:	
Név:		Név:	
Lakcím:		Lakcím:	
Azonosító okmány száma:		Azonosító okmány száma:	

BaranyaCredit Pénzügyi Zrt.

7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., 7621 Pécs, Pf: 278.

Tel.: 72/522-955, FAX: 72/522-956 www.baranyacredit.hu, E-mail: ugyfel@baranyacredit.hu

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-86770/2015.; NAIH-86771/2015.; NAIH-86773/2015.; NAIH-86772/2015.

2-ES SZÁMÚ MELLÉKLET

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet

Név:	Cím:
------	------

5

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

BaranyaCredit Pénzügyi Zrt.

7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., 7621 Pécs, Pf: 278.

Tel.: 72/522-955, FAX: 72/522-956 www.baranyacredit.hu, E-mail: ugyfel@baranyacredit.hu

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-86770/2015.; NAIH-86771/2015.; NAIH-86773/2015.; NAIH-86772/2015.

*személyesen tett panasz esetén

Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus:

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

BaranyaCredit Pénzügyi Zrt.

7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., 7621 Pécs, Pf: 278.

Tel.: 72/522-955, FAX: 72/522-956 www.baranyacredit.hu, E-mail: ugyfel@baranyacredit.hu

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-86770/2015.; NAIH-86771/2015.; NAIH-86773/2015.; NAIH-86772/2015.

A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

7

Kelt:

Aláírás:

3-AS SZÁMÚ MELLÉKLET

A panaszkezelés folyamatábrája

