



H I R D E T M É N Y

érvényes: 2014.08.01-től visszavonásig

A PANASZOK BEÉRKEZÉSÉRŐL, KIVIZSGÁLÁSÁRÓL

Panaszok bejelentése

A Panaszok beérkezése történhet: személyesen vagy írásban.

- Személyesen:
 - A szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig.
 - A telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig.
- Írásban:
 - Személyesen vagy más által átadott irat útján.
 - Levélben a 1134 Budapest, Váci út 37. címre történő postázás útján.
 - Telefaxon a +36 1 577 1581 számon.
 - Elektronikus levélben az info@terracredit.hu címre történő küldéssel.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. A panasz benyújtója benyújtási jogosultságát, meghatalmazással teljes bizonyító erejű magánokirattal, vagy közokirattal köteles igazolni.

A panaszban bejelentésben a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. jogi személy képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Meghatalmazás hiányában a panaszt a Terra Credit Zrt. nem fogadja be. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen eljárva a panasz ismételt benyújtható.

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.



A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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.

Panaszok kivizsgálása

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Szóbeli panaszbejelentés esetén, ha a bejelentéskor azonnali kivizsgálásra nincs lehetőség, vagy a Panaszos a kivizsgálással nem ért egyet, abban az esetben a Terra Credit Zrt. két példányban jegyzőkönyvet készít, melynek egyik példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi részére. A panasz kivizsgálása egyebekben az írásos bejelentés szabályai szerint történik.

Az írásos (levélben – azaz postai úton –, faxon, e-mailben érkezett, valamint a szóbeli panaszról készített jegyzőkönyv szerinti) Panaszt a Terra Credit Zrt legkésőbb a beérkezéstől számított (szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv keltétől) számított 30 naptári napon belül történő megválaszolásra kerül. A panasz bejelentésére vonatkozó szabályokat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-a határozza meg.

Amennyiben a Panaszos a Terra Credit Zrt. válaszával nem elégedett az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések alapján a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.



Az MNB elérhetőségei:

Levélben: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777. Telefon: (06-1)489-9100 E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/elekto_beadv.html

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172. Telefon: (06-1)489-9100
E-mail cím: pbt@mnb.hu

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

Budapest, 2014. augusztus 1.

Terra Credit Zrt