

H I R D E T M É N Y

érvényes: 2017.07.20-tól visszavonásig

A PANASZOK BEÉRKEZÉSÉRŐL, KIVIZSGÁLÁSÁRÓL

Panaszok bejelentése

A panaszok beérkezése történhet: személyesen vagy írásban vagy elektronikus levelezés útján

- **Személyesen:** 1061 Budapest, Andrássy út 7. I/5.
A szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén a 1061 Budapest, Andrássy út 7. I/5 minden munkanapon 8 órától 16 óráig tehetik meg
- **Írásban:** 1061 Budapest, Andrássy út 7. I/5.
-Személyesen vagy más által átadott irat útján
-Levélben a 1061 Budapest Andrássy út 7. I/5
-elektronikus úton az info@terracredit.hu e-mail címen
- **Telefonon:**
+36 1 249-4686 telefonszámon
A telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8-16 óra között és legalább a hét egy munkanapján csütörtökön 8 órától 20 óráig

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. A panasz benyújtója benyújtási jogosultságát, meghatalmazással 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 telefonon és a személyesen) panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell, az Észrevételeket pedig megválaszolni. A szóban felmerülő panaszokat a Terra Credit Zrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikere 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 5 évig köteles a szolgáltató megőrizni.

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

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indoklással 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
- szerződésszáma, ügyfélszáma 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

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, indoklással 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 Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségei**

Levélben: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: 06-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- **A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:**

Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172

Telefon: 06-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Budapest, 2017.07.20

Terra Credit Zrt.