

## Panaszkezelési Szabályzat

Az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. § rendelkezéseinek eleget téve az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

### A panasz bejelentésének módjai:

#### Szóbeli panasz:

##### személyesen:

a panaszügyintézés helyén a Társaság székhelyén a *1077 Budapest, VII. kerület, Wesselényi utca 30. III. em. 1. alatt hétfőtől csütörtökig 10 és 16 óra között, pénteken 10 és 14 óra között*

##### telefonon:

a *06-70/457-0284-es* telefonszámon *hétfőn 8 és 20 óra között, keddtől csütörtökig 10 és 16 óra között, pénteken 10 és 14 óra között*

#### Írásbeli panasz:

személyesen vagy más által átadott irat útján

postai úton az Első Hitelkapu Zrt. 1077 Budapest, Wesselényi utca 30. III. emelet 1. alatti címén

telexon a 06-1/782-3831-es faxszámon

elektronikus levélben az [info@hitelkapu.net](mailto:info@hitelkapu.net) címen

### A panasz kivizsgálása:

Az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

#### Szóbeli panasz:

Az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A telefonon közölt panaszokat az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* rögzíti, és a hangfelvételeket 1 évig megőrzi.

Az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

#### **Írásbeli panasz:**

Az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

#### **Egyéb fórum:**

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* válaszával – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1535 Budapest BKKP Pf.: 777)
- Illetékes bíróság (illetékességi területek és elérhetőségek a [birosag.hu](http://birosag.hu) címen)

#### **A panasz nyilvántartása**

Az *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

A *Első Hitelkapu Pénzügyi Zrt.* panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása. A panaszfelelős Gáspár Norbert igazgatósági tag.

Budapest, 2012. február 6.