

PANASZBEJELENTÉSI SEGÉDLET

Tisztelt Ügyfelünk!

Az Elsőhítel Kft. elkötelezett amellett, hogy szakmai tevékenysége során az ügyfeleinek érdekeit és elégedettségét szem előtt tartva járjon el. Sajnos ennek ellenére is előfordulhat, hogy valamely szolgáltatásunkkal nem elégedett maradéktalanul és emiatt panasszal kíván élni.

A jelen segédlet arra szolgál, hogy minél pontosabban meg tudjuk határozni azt a körülményt, ami a szolgáltatás nyújtása során panasszal érintett.

Kérjük, hogy amennyiben Ön meghatalmazottként jár el más személy panaszügyében, úgy szíveskedjen a honlapunkon található meghatalmazás mintát kitöltve és aláírva, vagy azonos adattartalommal rendelkező meghatalmazást küldeni a részünkre. Igény esetén ügyfélszolgálatunkon egy kinyomtatott meghatalmazás mintát térítésmentesen az Ön rendelkezésre bocsátunk.

Kérjük olvassa el figyelmesen az alábbiakat és bízunk benne, hogy sikerül megoldást találjunk a felmerült problémára!

HOGYAN TEHET PANASZT?

SZÓBELI ÚTON

a) személyesen

ELSŐHITEL KFT. székhelyén: 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24.
B épület Fsz. 2.

b) Nyitvatartási idő: Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek 8:00-17:00 óráig,

c) telefonon

+36/30/337-1937 általános tarifával hívható számon Hívásfogadási idő:
Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek 8:00-17:00 óráig, Szerda
meghosszabbított munkarendben 8:00-20:00 óráig

ÍRÁSBELI ÚTON

a) postai küldeményként

Cím: Elsőhítel Kft. 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B épület Fsz. 2.

b) elektronikus levél formájában

E-mail: elsohitel@elsohitel.hu

c) telefaxon

Fax szám: +36/62/202-281

d) ügyfélszolgálaton átadott irat útján

Fontos, hogy a panasz minél hatékonyabb kivizsgálása érdekében minden az alábbiakban részletezett körülményt és dokumentumot bocsásson a rendelkezésünkre.

A panaszügy kivizsgálásához szükségünk lesz az alábbi információkra:

Bejelentő neve

Meghatalmazottként jár el: igen / nem

Telefonos elérhetősége

E-mail címe

Szerződő neve

Szerződő címe

Szerződés típusa

Hitelintézet

Szerződésszám (ha van)

Bejelentés jellege:

- a) tájékoztatás hiánya
- b) téves tájékoztatás
- c) ügyintézés elhúzódása
- d) díjszámítással kapcsolatos
- e) közvetítővel kapcsolatos
- f) ügyviteli kérdés
- g) egyéb

Panasz részletes leírása

Csatolt dokumentumok

A Magyar Nemzeti Bank által panaszbejelentésre használt formanyomtatvány és egyéb hasznos információk elérhetőek társaságunk honlapján, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapján az alábbi linken: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

Fontos tájékoztatás:

A panasz beérkezését követően **30 naptári napon** belül kell lefolytatnunk annak kivizsgálását, azonban minden esetben arra törekszünk, hogy Ön a válaszunkat a lehető legrövidebb időn belül kézhez kapja.

Ha a panaszügy kapcsán adott válasszal nem elégedett úgy a kiküldött levélben feltüntetett jogorvoslati lehetőségekkel élhet.

További sikeres együttműködésben bízva:

Elsőhitel Kft.