

## A FIX HITEL Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

### **Panasz:**

A FIX HITEL Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékeivel szemben, vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő reklamáció bejelentése.

### **Panaszkezelési eljárás**

A FIX HITEL Zrt. panaszkezelési eljárását 2014. január 1-től a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-a szabályozza.

### **Szóbeli panaszbejelentés**

A szóbeli panaszbejelentést Társaságunk azonnal kivizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a FIX HITEL Zrt. és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Ügyfélkérelemre, a hangfelvétel visszahallgatására a FIX HITEL Zrt. székhelyén biztosítunk lehetőséget, továbbá térítésmentesen igényelhető a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban nyílik lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően. A rögzített beszélgetés visszahallgatásának előfeltétele, hogy a Panaszos a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámot közölje Társaságunkkal a hangfelvétel visszahallgatási igényének bejelentésekor.

Ügyfeleink személyes panaszbejelentésére a FIX HITEL Zrt. székhelyén biztosítunk lehetőséget nyitvatartási időben. A FIX HITEL Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

### **Írásbeli panaszbejelentés**

A panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje a panasz benyújtásától (közlésétől) számított legfeljebb harminc nap. A panasz indoklást is tartalmazó megválaszolása írásban történik. A panasz elutasítása esetén a FIX HITEL Zrt. válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.

A FIX HITEL Zrt. a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

### **Jogorvoslati lehetőségek:**

Magyar Nemzeti Bank

Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levélcím: 1534 Budapest, BKKP, Pf.:777.

Ügyfélszolgálat: 06-40-203-776

[ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Személyes ügyfélfogadás: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza):

Hétfő: 8 – 18  
Kedd: 8 – 17  
Szerda: 10 – 17  
Csütörtök: 8 – 17  
Péntek: 8 – 15

### **Békéltető testületi eljárásban:**

A panaszos lakóhelye, székhelye szerint illetékes Békéltető Testület

### **Bírósági keresetek esetén:**

1055 Budapest, Markó u. 27.  
1363 Bp. Pf. 16  
Központi telefonszám: +361/3 546 000

Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, a bejelentéshez segítségül Panaszbejelentő Nyomtatványt bocsátunk ügyfeleink rendelkezésére, amely elérhető A FIX HITEL Zrt. honlapján, illetve a Társaság székhelyén.

Az ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény panaszos felé történő rendezése érdekében a Társaság az érdemi döntés meghozatalát követően azonnal intézkedik A szóbeli és írásbeli panaszbejelentés lehetőségeiről az alábbiakban tájékoztatjuk Ügyfeleinket.

### **Panasz bejelentési lehetőségek:**

#### **Telefonon:**

Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: + 36-1-4528429  
A nap 24 órájában hangpostafiók fogadja a hívásokat.

#### **Személyesen:**

A FIX HITEL Zrt. székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig.  
Cím: 1062 Budapest, Lendvay u. 22.

#### **Levélben:**

1062 Budapest, Lendvay u. 22.

#### **E-mailben, elektronikus eléréssel folyamatosan:**

[info@fixhitel.hu](mailto:info@fixhitel.hu)

### **A panasz nyilvántartás vezetésének szabályai:**

A panasznyilvántartás tartalmára vonatkozó szabályokat a fent hivatkozott jogszabály 288. § 12. pontja határozza meg, amelynek értelmében a nyilvántartás tartalmazza:

- a, a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b, a panasz benyújtásának időpontját,
- c, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d, a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e, a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszkezelési szabályzatot A FIX HITEL Zrt. a székhelyén (1062 Budapest, Lendvay u. 22.) kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.