

Ügyfél tájékoztató panaszbenyújtási lehetőségről

A Hitelszövetkezet biztosítja, hogy az ügyfél Hitelszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, (6600 Szentes, Apponyi tér 12.) telefaxon (06-63-444-574), elektronikus levélben a szehitel@szentesihisz.hu e-mail címen) közölhesse.

A Hitelszövetkezet

- a) a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt a hét munkanapján 8 órától 16 óráig a 63-510-195 ös központi telefonszámra irányítva, utána üzenetrögzítőre rögzítve
- c) elektronikus eléréssel folyamatosan szehitel@szentesihisz.hu e-mail címen fogadja.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Hitelszövetkezet biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

A Hitelszövetkezet a szóbeli panaszt - a (6) bekezdésben meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Hitelszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (7) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Hitelszövetkezet a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (7) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Hitelszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz elutasítása esetén a Hitelszövetkezet válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.

A Hitelszövetkezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, mozgáskorlátozottság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a 2.) bekezdéssel összhangban a panasz elektronikus úton történő benyújtását is lehetővé teszi.

Panaszos ügyfeleink panaszuk elintézetlensége, vagy számukra nem kielégítő kivizsgálása esetén panaszukkal fordulhatnak

- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levélcíme: 1535 Budapest, 114 Pf.:777)