



MikroCredit Zrt.

Panaszkezelési tájékoztató

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk célja, hogy termékeinkkel, szolgáltatásainkkal és ügyfélszolgálatunkkal az ügyfeleink elégedettek legyenek. Ennek ellenére előfordulhat, hogy ügyfeleinknek (vagy akár bármely harmadik személynek, például érdeklődőknek, hiteligénylőknek) a termékünkkel, szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevételeik vagy panaszai vannak. Célunk, hogy a panaszos érdekeit szem előtt tartó és a fogyasztói bizalmat erősítő panaszkezelési gyakorlatot működtessünk, elősegítve ezzel a panaszok hatékonyabb rendezését, és a jövőbeni vitás helyzetek megelőzését.

Kérjük, szíveskedjék figyelmesen elolvasni az alábbi tájékoztatót, amelyben a fogyasztói bejelentéseket és panaszokat kezelő szervezeti egységeinkről, az egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint felügyeleti szervünkről tájékoztatjuk.

Amennyiben a kölcsönszerződéssel, szolgáltatásunkkal kapcsolatban bármilyen kérdése, problémája merülne fel, panaszát az alábbi elérhetőségeken jelentheti be:

SZEMÉLYESEN

A Társaság a személyesen tett szóbeli panaszokat valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ahol a panaszok kezelését végző munkatársak elérhetőek munkanapokon 9 órától 18 óráig.

TELEFONON

A telefonon közölt panaszt a 06-1-889-2200-as telefonszámon (Központi Telefonos Ügyfélszolgálaton) a Társaság munkatársai munkanapokon 9 órától 18 óráig fogadják.

ÍRÁSBAN

Az írásba foglalt panaszt

- személyesen, vagy más által átadott irat, így különösen meghatalmazott útján;
- postai úton a 1123 Budapest, Alkotás utca 50.;
- elektronikus úton a panasz@minikolcson.hu e-mail címen juttathatja el Társaságunkhoz.

A panaszkezeléssel kapcsolatban részletes tájékoztatót a Panaszkezelési Szabályzat tartalmaz.

Panaszát a panasz-bejelentő nyomtatványon is bejelentheti.

Tájékoztatjuk, hogy panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén – panasz jellege szerint – az alábbi hatósághoz, illetve testülethez fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank (a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, valamint a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777

**MikroCredit Zrt.**

telefon: 06 80 203 776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172

telefon: 06 80 203 776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, pbt@mnb.hu

Bíróság (referenciaadatok Központi Hitelinformációs Rendszer felé történő továbbításának, azok BISZ Zrt. általi kezelésének kifogásolása esetén a lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat).

Természetesen a fentiekén túlmenően is lehetősége van arra, hogy a hatályos irányadó jogszabályok szerint bírósági eljárást kezdeményezzen az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.

Meghatalmazás

Tájékoztatjuk, hogy a nem saját nevében megtett panaszhoz elengedhetetlenül szükséges csatolni a formai és tartalmi szempontból megfelelő meghatalmazást is. Banktitoknak minősülő adatokat harmadik személy részére akkor adhatunk ki, ha ügyfelünk a rá vonatkozó, kiszolgáltatható banktitokkört pontosan megjelölve erre felhatalmazást ad. Az írásbeli meghatalmazás megadására sor kerülhet közokirati (közjegyző által hitelesített meghatalmazás) vagy teljes bizonyító erejű magánokirati (két tanú jelenlétében aláírt meghatalmazás) formában is. A meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében a Dokumentumok között elérhető meghatalmazás minta is.