
Panaszkezelés

A hiteltech.hu üzemeltetője, a Next Sales Project Kft. fontosnak tartja, hogy ügyfelei és érdeklődői panaszait, észrevételeiket és kifogásaikat átlátható és kiszámítható rend szerint jelezhessék. A panaszkezelésre vonatkozó eljárás során a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosított, hogy a szolgáltatással, a közvetítői tevékenységgel vagy az ahhoz kapcsolódó kommunikációval összefüggő panasz szóban vagy írásban is benyújtható legyen.

A panasz benyújtásának módjai

A panasz az alábbi csatornákon közölhető a Next Sales Project Kft.-vel:

Szóban

- telefonon: +36 70 432 4040
- személyesen, előre egyeztetett időpontban

Írásban

- e-mailben: info@hiteltech.hu
- postai úton:

Next Sales Project Kft.

1134 Budapest, Szabolcs utca 19-21.

A panaszkezelés menete

A beérkező panaszokat minden esetben nyilvántartásba vesszük és kivizsgáljuk. Szóbeli panasz esetén törekszünk a lehető leggyorsabb rendezésre; ha az azonnali megoldás nem lehetséges, a panaszt rögzítjük és a hatályos szabályok szerint írásban válaszolunk.

Az írásban benyújtott panaszokra a jogszabályban meghatározott határidőn belül érdemi választ adunk. A válasz tartalmazza a vizsgálat eredményét, az esetlegesen megtett

intézkedéseket, valamint szükség esetén a további jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatást is.

FINEX-hez kapcsolódó panaszok és dokumentumok

Amennyiben a panasz a Financial Expert Kft. (FINEX) közvetítői tevékenységéhez, illetve a kapcsolódó bankügynöki eljáráshoz kötődik, a részletes szabályok és kapcsolódó dokumentumok a FINEX hivatalos anyagaiban is elérhetők. A vonatkozó dokumentumok közé tartozik különösen a panaszkezelési szabályzat, valamint az üzletszabályzat és az általános szerződési feltételek.

Javasolt hivatkozások:

- [Financial Expert Kft. \(FINEX\) panaszkezelési szabályzat](#)
- [Financial Expert Kft. \(FINEX\) üzletszabályzat és általános szerződési feltételek](#)

Adatkezelés a panaszkezelés során

A panasz kivizsgálásához és megválaszolásához szükséges lehet az ügyfél azonosítására, elérhetőségére, valamint az érintett ügyletre vagy igénylésre vonatkozó személyes adatok kezelése. Ezeket az adatokat kizárólag a panaszkezelés, az ügyfél-tájékoztatás, a jogszabályi megfelelés, valamint a szolgáltatás minőségének javítása érdekében kezeljük.

Az adatokhoz kizárólag azok a személyek férhetnek hozzá, akiknek ez a feladataik ellátásához szükséges, ideértve szükség esetén a megbízóhoz vagy az érintett pénzügyi szolgáltatóhoz kapcsolódó ügyintézőket, valamint jogszabályi felhatalmazás alapján az illetékes hatóságokat. A részletes adatkezelési szabályokat a hiteltech.hu adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.