



# BROKERCASH

a leggyorsabb ingatlanhitelek

1137 Bp., Katona József u. 23/a 1.em 1; 06-70/770-1234

[www.brokercash.hu;info@brokercash.hu](http://www.brokercash.hu;info@brokercash.hu)

## Panaszkezelési útmutató

A Brokercash Kft. biztosítja ügyfelei számára a panaszkezelést a hitelfelvételről, könyvelésről és pályázati tanácsadásról.

**A panaszkezelést az alábbiak szerint tudja megtenni:**

### ***Személyes ügyfélszolgálatunk nyitvatartási ideje:***

Hétfő: 8 - 16 óráig

Kedd: 8 - 16 óráig

Szerda: 8 - 16 óráig

Csütörtök: 8 - 16 óráig

Péntek: 8 - 16 óráig

### ***Telefonos ügyfélszolgálatunk elérhető az alábbi időpontokban:***

Hétfő: 8 - 20 óráig

Kedd: 8 - 16 óráig

Szerda: 8 - 16 óráig

Csütörtök: 8 - 16 óráig

Péntek: 8 - 16 óráig

**Panaszát megteheti írásban a következő címre:**

**Postai úton:** Brokercash Kft. 1137 Budapest Katona József utca 23/a.

**Elektronikus úton:** [panaszbejelentes@brokercash.hu](mailto:panaszbejelentes@brokercash.hu)



# BROKERCASH

a leggyorsabb ingatlanhitelek

1137 Bp., Katona József u. 23/a 1.em 1; 06-70/770-1234

[www.brokercash.hu;info@brokercash.hu](http://www.brokercash.hu;info@brokercash.hu)

## A panasz kivizsgálása:

A Brokercash Kft. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél nem ért egyet a panasz kezelésével, illetve nem lehetséges az azonnali kivizsgálása akkor a Brokercash Kft. a panaszról jegyző könyvet vesz fel, és annak egy másolatát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja.

A telefonon történő panaszkezelés esetén a Brokercash Kft. és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Kft. hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 1 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását és térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv másolatát.

A Brokercash Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Amennyiben a panaszt tevő ügyféltől pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és azokat be kell kérni.

**A panasz elutasítása** esetén a Brokercash Kft. válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy

- az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet,

- vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat,

- vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

**Levelezési címe:** Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest BKKP Postafiók: 172.

Telefon: +361-489-9100

Email: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)

Az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.



# BROKERCASH

a leggyorsabb ingatlanhitelek

1137 Bp., Katona József u. 23/a 1.em 1; 06-70/770-1234

[www.brokercash.hu;info@brokercash.hu](http://www.brokercash.hu;info@brokercash.hu)

**A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:**

- a. az ügyfél adatai
- b. a panasz leírását,
- c. a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- d. a panasz benyújtásának időpontját,
- e. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indokát,
- f. a panasz rendezésre vagy megoldásra szolgáló intézkedésteljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- g. a panasz megválaszolásának időpontját.

A Brokercash Kft. a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számít fel. Továbbá a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

A Brokercash Kft. a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.