

Tájékoztató a panaszkezelés menetéről

A NARTEX Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített elnevezése: NARTEX Pénzügyi Zrt., nyilvántartást vezető cégbeírás: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-10-049721; székhelye: 1068 Budapest, Városligeti Fásor 8/b. fszt. 9-10., szakaszában magas szakmai színvonalon és hatékonyan együttműködjön.

Amenyiben a Társaság képviselőjének, alkalmazottjának vagy megbízottjának eljárásával kapcsolatban pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból vagy egyéb jogviszonyból eredően kifogása merül fel, lehetséges van panasz benyújtására a Társaság felé.

A panasz előterjesztésére írásban vagy szóban is lehetséges van előterjeszteni az alábbi elérhetőségeken:

Irásban:

Postai úton: 1068 Budapest, Városligeti Fásor 8/b. fszt. 9-10.
E-mailben: ugyfelszolgalat@nartexzrt.hu

Személyesen: 1068 Budapest, Városligeti Fásor 8/b. fszt. 9-10.
Ügyfelhívogatás: /Előre egyeztetett időpontban/

Szóban

Telefonon: 06-1-213-4662

Hétő-péntek: 9.00-15.00

Személyesen: 1068 Budapest, Városligeti Fásor 8/b. fszt. 9-10.
Ügyfelhívogatás: /Előre egyeztetett időpontban/

Ügyfélként lehetséges van a panaszügyintézés során közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazásban megjelölt személyek részéről is.

A panaszkezelés részletes szabályait, annak folyamatait a Társaság honlapján elhelyezett Panaszkezelési szabályzat tartalmazza. A pénzügyi panaszokra vonatkozó további információk a MNB honlapján is elérhetők: <https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>.

A szóban, illetve személyesen előterjesztett panaszát Társaságunk azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. A panaszról jegyzőkönyv készül, amelynek egy példánya a Panaszos részére átadásra, telefonos panasz esetén postai úton megküldésre kerül. Egyéb esetben a Társaságunk az írásban előterjesztett panaszok kezelésére vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a Panaszkezelési szabályzatban meghatározott határidő áll a Társaságunk rendelkezésére, az irányadó jogszabályi rendelkezések alapján.

A panasz elutasítása esetén a Társaságunk választásban tájékoztatást nyújt az esetleges jogorvoslati lehetőségekről és elérhetőségekről.