

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A Diákhitel Központ Zrt. (székhelye: 1027 Budapest, Kacska u. 15 - 23., cégjegyzékszám: 1-10-044593) a Diákhitel folyósításával, az ügyfélszámla-vezetéssel, és az ügyfélkérelmek intézésével foglalkozó szakterülettől független, annak szabályszerű működését ellenőrző panaszkezelési osztályt működtet.

Amennyiben a Hiteligénylő a olyan bejelentéssel fordul a Diákhitel Központ Zrt-hez, amelyben a hiteligénylési kérelme elutasítását, a szerződése hitelező részéről történő teljesítését, az elektronikus fizetési rendszer működését, a POS terminál működését, illetőleg az ügyfélszolgálat minőségét kifogásolja, a panaszkezelési osztály vizsgálja ki bejelentését.

A panasz kivizsgálása – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában foglaltaknak megfelelően – az előterjesztés napjától számított 30 napon belül történik meg. A panaszok kivizsgálásának eredményéről a panaszkezelési terület írásban, álláspontját részletesen indokolva tájékoztatja a panaszost, illetőleg amennyiben szükséges, intézkedést kezdeményez a panasz okának kiküszöbölése, és a jogszerűség megteremtése érdekében.

Mivel Társaságunk törekszik arra, hogy a hallgatói hitelrendszert a vonatkozó jogszabályban foglalt céljának megfelelően, valamennyi Ügyfele megalégedésére működtesse, amennyiben kifogása merülne fel tevékenységünk kapcsán, szolgáltatási színvonalunk növelése céljából kérjük, szíveskedjen jelezni felénk észrevételét.

Panaszát előterjesztheti helyben az ügyfélszolgálaton, az info@diakhitel.hu e-mail címen, illetve az alábbi postai címen:

Diákhitel Központ Zrt.
1996 Budapest
Panaszkezelési Osztály

Amennyiben az elektronikus fizetési rendszerrel vagy bankkártyás fizetéssel kapcsolatos panaszok kivizsgálása céljából ez szükséges, a Diákhitel Központ Zrt. a panasz, illetve az azzal összefüggő ügyfeladatok továbbításával jogosult a K&H Bank Zrt-vel mint közreműködő partnerével is felvenni a kapcsolatot.