



KÖVETELÉSKEZELŐ ZRT.

CESSIO KÖVETELÉSKEZELŐ ZRT.

---

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

Előterjesztő: dr. Takács Bold, dr. Kéki Szilvia  
Jóváhagyó: Boros Viktor  
Hatálybalépés: 2018.07.01.

## TARTALOMJEGYZÉK

<i>I. Általános rendelkezések</i>	2
I.1. A Szabályzat célja	2
I.2. Fogalmak	2
I.3. Adatkezelés	2
I.4. Nyelvhasználat	2
I.5. Képviselő	3
I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei	3
<i>II. A panasz bejelentése</i>	3
II.1. Írásbeli panasz	3
II.2. Szóbeli panasz	3
<i>III. A panasz elintézése</i>	4
III.1. A panasz kivizsgálása	4
III.2. Döntés a panaszügyben	4
III.3. Jogorvoslati lehetőségek	5
III.4. Eljáró személyek	6
<i>IV. Nyilvántartás</i>	6
<i>Záradék</i>	7
<i>Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz</i>	1

# CESSIO KÖVETELÉSKEZELŐ ZRT.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### I. Általános rendelkezések

#### I.1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza a CESSIO Követeléskezelő Zrt. (a továbbiakban: Társaság) által a panaszügyintézés során egységesen – a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül – követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

A Társaság jelen Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti.

#### I.2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben

- panasz: a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);
- panaszos: mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a Társaságnak nem ügyfele, de a Társaság tevékenységét valamely, a Társaság által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

#### I.3. Adatkezelés

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

#### I.4. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság – amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik – biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

## I.5. Képviselet

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel.

Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.

Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá ha a Társaság tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

# II. A panasz bejelentése

## II.1. Írásbeli panasz

A panasz írásban benyújtható a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben,

- a) személyesen, a Társaság székhelyén (1027 Budapest, Tölgyfa u. 28.), az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen minden munkanapon 8<sup>00</sup> órától 16<sup>00</sup> óráig;
- b) postai ajánlott küldeményként, a Társaság fenti székhelyére címezve;
- c) telefaxon a Társaság (+36 1) 336-1366 faxszámára elküldve, bármely nap 0-24 óráig;
- d) elektronikusan, a Társaság [cessio@cessio.hu](mailto:cessio@cessio.hu) e-mail címére elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

A Társaság javasolja a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány használatát; a nyomtatványt díjmentesen átvehető a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben. Amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembe vételét a panasz megfogalmazása során.

Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének megadása, a panasz aláírása, továbbá – amennyiben a panasz benyújtása telefaxon vagy e-mailben történik – a benyújtást követő 8 napon belül a panaszbenyújtás tényét írásban, a Társaság székhelyére címzett ajánlott postai küldeményben meg kell erősíteni. E feltételek hiányában a Társaság a panaszt nem tekinti benyújtottnak, azzal, hogy nincs szükség az utólagos írásbeli megerősítésre, ha a panasz azonnal kivizsgálásra és orvoslásra kerül.

Személyesen benyújtott panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

## II.2. Szóbeli panasz

A panasz szóban bejelenthető

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján, a Társaság székhelyén (1027 Budapest, Tölgyfa u.28.), az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen minden munkanapon 8<sup>00</sup> órától 16<sup>00</sup> óráig;
- b) telefonon, a Társaság (+36 1) 336-1365 telefonszámán, a hét második munkanapján 8<sup>00</sup> órától 20<sup>00</sup> óráig, az egyéb munkanapokon 8<sup>00</sup> órától 16<sup>00</sup> óráig.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt (5) évig megőrzi. A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen a panasz felvételétől számított 15 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

## III. A panasz elintézése

### III.1. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság a szóbeli panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról – a jelen szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével – jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, valamint a jegyzőkönyvet a panaszosnak a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

Az írásbeli panaszt a Társaság a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.

Amennyiben a fenti, 30 napos határidőket valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a Társaság tájékoztatja a panaszost, az indok pontos megjelölésével. A határidőt a Társaság jogosult meghosszabbítani. Amennyiben a panasz kivizsgálásához szükséges, a panaszostól különösen az alábbi adatok beszerezhetők a panaszkezelés során:

- a) név,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szerződés,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és a korábbiakban már kivizsgált panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaság ismételten nem vizsgál.

### III.2. Döntés a panaszügyben

Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve – igény és lehetőség esetén – a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan, továbbá ha a panaszos – a Társaság felhívása ellenére – a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat és okiratokat a felhívástól számított 15 napon belül nem bocsátja rendelkezésre.

A Társaság a panasz elutasító levelében tájékoztatja a panaszost, hogy álláspontja szerint a panasz, illetve a lefolytatott panaszkezelés egésze, vagy mely része:

1. a felmondott szerződéses jogviszony alapján lejárt és egyösszegben esedékes tartozása jogalapjával, összegszerűségével, valamint következményeivel kapcsolatos jogvita,
2. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének

kivizsgálására irányult.

A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos a Társaság válaszát tartalmazó lap alján található szelvény visszaküldésével közölheti álláspontját a panaszkezeléssel kapcsolatban.

### III.3. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek postai és elektronikus levelezési címét.

A panaszos a III.1 fejezetben meghatározott jogvita esetén az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti:

- Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) (levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100; e-mail cím: pbt@mn.b.hu;), a jelen Szabályzat mellékletét képező forma nyomtatvány felhasználásával
- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (főszabályként helyi bírósági hatáskörben a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság, 1035 Budapest, Miklós u. 2., telefon:

+36-430-6500, megyei bírósági hatáskörben a Fővárosi Bíróság, 1055 Budapest, Markó u. 27., telefon: +36-1-354-6000).

A panaszos a III.2 fejezetben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az alábbi szerv eljárását kezdeményezheti:

- Magyar Nemzeti Bank (MNB) (levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, email cím: [ugyfelszolgalat@mnbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbn.hu)), a jelen Szabályzat mellékletét képező forma nyomtatvány felhasználásával.

A Társaság által elutasított panaszos ügyfél a jelen Szabályzatban megjelölt elérhetőségeken térítésmentesen igényelheti a PBT, illetve az MNB eljárását kezdeményező formanyomtatvány postai úton történő megküldését.

Társaságunk általános alávetési nyilatkozatot nem tett a PBT kötelező határozatának végrehajtására, azonban messzemenőig figyelembe veszi a határozatban foglaltakat. Alávetéses nyilatkozat hiányában is a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

### **III.4. Eljáró személyek**

A panaszfelvétel során a Társaság Front Office területének alkalmazottai járnak el. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszt a Társaság Lakossági Jogi Területe részére kell továbbítani, amely a panaszt kivizsgálja és a jogi igazgatón keresztül javaslatot tesz a döntésre.

A panaszügyben a vezérigazgató (távollétében a vezérigazgató-helyettes) jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás a vezérigazgatót érintené, az ügyben az igazgatóság jogosult dönteni.

## **IV. Nyilvántartás**

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak

megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 5 évig megőrzi.

A panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a Társaság a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a panasz okaként rögzített tények és események hatását
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, a panasz okaként rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A Társaság a panaszokról évente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

A Társaság a panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## Záradék

Jelen Szabályzat módosítással érintett rendelkezései a mai nappal lépnek hatályba; rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Budapest, 2018. május 17.



Boros Viktor  
vezérigazgató



**Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz****NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI  
PANASZOKHOZ**CESSIO KÖVETELÉSKEZELŐ ZRT.  
PECSETJE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

**FELEK ADATAI****PANASZOS**NÉV: Cím: TELEFON: FAX: E-MAIL: KÉPVISELŐ\*: **PÉNZÜGYI SZERVEZET**

NÉV: CESSIO Követeléskezelő Zrt.

Cím: 1027 Budapest, Tölgyfa u. 28.

TELEFON: +36 1 336-1365

FAX: +36 1 336-1366

E-MAIL: [cessio@cessio.hu](mailto:cessio@cessio.hu)EGYÉB: 

\*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚJTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.

**TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!**

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

A PÉNZÜGYI SZERVEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

## ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

### I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST<br><input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTÁK<br><input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK<br><input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK<br>KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:<br><input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSI HIBA<br><input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK<br><input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT<br><input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI<br><input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS<br><input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA<br><input type="checkbox"/> JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK<br><input type="checkbox"/> HIBA A SZÁMLAKIVONATON<br><input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ<br><input type="checkbox"/> KÁRBECSLÉS<br><input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA<br><input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS<br><input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS<br><input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA<br><input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE |
|---|--|

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

### II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA<br><input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE<br><input type="checkbox"/> MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA<br><input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE<br><input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE<br><input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA<br><input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE<br>ÖSSZEGE:<br><input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS<br>ÖSSZEGE:<br><input type="checkbox"/> FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS |
|--|--|

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

**IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)**

**V. JOGI INDOKOLÁS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)**

**VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)**

**CSATOLT DOKUMENTUMOK:**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

HA A PÉNZÜGYI SZERVEZET 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

**A PÉNZÜGYI SZERVEZET VÁLASZA**

(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik!)

ÜGYIRAT SZÁMA:

 TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY: RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

 A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

 A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN: TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

KELT:

ALÁÍRÁS:

**VISSZAKÜLDENDŐ A PÉNZÜGYI SZERVEZETNEK**

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZ BENYÚJTÓJA:

BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

 ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL: TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT:

ALÁÍRÁS: