

Tájékoztató a CESSIO Követeléskezelő Zrt. panaszkezelési eljárásáról

Tisztelt Ügyfeleink!

Tájékoztatjuk önöket, hogy Társaságunknál a panaszkezelés a Panaszkezelési szabályzatnak megfelelően, az alábbiak szerint történik. Részletes Panaszkezelési szabályzatunk a <https://cessio.hu/adosinformaciok/dokumentumok> oldalon érhető el

A panaszok benyújtására személyesen, telefonon vagy írásban, postai úton, elektronikus formában (e-mailben), telefaxon van lehetőség, az alábbiak szerint:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján, a Társaság székhelyén (1027 Budapest, Tölgyfa u. 28. V. em.), az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen minden munkanapon 8⁰⁰ órától 16³⁰ 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 e-mail címére elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

A panaszokat elsősorban Társaságunk azon igazgatósága bírálja el, melyhez a panasszal érintett ügy tartozik. Jogi eljárással nem érintett ügyekben ez a Workout Üzletág, míg jogi eljárással érintett ügyekben a Lakossági Jogi Igazgatóság.

A panaszokat igyekszünk azonnal megvizsgálni és orvosolni az azokban megjelölt problémát. Amennyiben ez nem lehetséges, de minden szükséges információ rendelkezésre áll, a beérkezéstől számított 30 napon belül válaszoljuk meg a panaszokat.

Amennyiben a panaszban foglaltakkal maradéktalanul nem értünk egyet, úgy a panaszokat minden esetben a Lakossági Jogi Igazgatóságunk vizsgálja ki és válaszolja meg.

A panaszok megválaszolása minden esetben írásban történik azzal, hogy az elektronikus úton érkezett panaszt a küldő elektronikus levél címére (e-mail címére) is megküldi Társaságunk.

Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és korábbiakban már kivizsgált panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaságunk ismételen, külön nem vizsgálja, erről az ügyfelet röviden tájékoztatja is.

A vizsgálat eredményétől függően Társaságunk a panasznak részben vagy egészben helyt ad vagy azt elutasítja. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Társaságunk 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.

Részletes tájékoztatást a panaszkezelési folyamatunkról a panaszkezelési szabályzatunkban találhatnak.

Budapest, 2022.04.01.

CESSIO Zrt.