



CESSIO KÖVETELÉSKEZELŐ ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Előterjesztő: dr. Farkas Ádám
Jóváhagyó: Boros Viktor
Hatálybalépés: 2022. március 29.

TARTALOMJEGYZÉK

<i>PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT</i>	<i>1</i>
<i>TARTALOMJEGYZÉK</i>	<i>1</i>
<i>I. Általános rendelkezések</i>	<i>2</i>
I.1. A Szabályzat célja	2
I.2. Fogalmak	2
I.3. Adatkezelés	2
I.4. Nyelvhasználat	2
I.5. Képviselő	2
I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei	3
<i>II. A panasz bejelentése</i>	<i>3</i>
II.1. Írásbeli panasz	3
II.2. Szóbeli panasz	4
<i>III. A panasz elintézése</i>	<i>4</i>
III.1. A panasz kivizsgálása	4
III.2. A vizsgálat eredménye	4
III.3. Jogorvoslati lehetőségek	5
III.4. Eljáró személyek	6
<i>IV. Nyilvántartás</i>	<i>6</i>
<i>Záradék</i>	<i>7</i>
<i>1. sz. Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz</i>	<i>8</i>
<i>2. sz. Melléklet: Tájékoztató</i>	<i>12</i>

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. A Társaság panaszkezelési eljárására elsősorban a „66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról” vonatkozik.

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, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását 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 Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR), valamint 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. Képviselő

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 Társaság által kezelt vagy 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 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 Társaság javasolja a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány használatát; a nyomtatvány 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 figyelembevételét a panasz megfogalmazása során.

Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének, lakcímének, korábbi szerződésszámának vagy jelenlegi hivatkozási számának, telefonszámának, az ügyfél értesítése módjának megadása, továbbá a panasz leírása, oka, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnak nem áll rendelkezésére, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében szükséges az érvényes meghatalmazás, valamint postai úton benyújtott panasz esetén szükséges annak aláírása, E feltételek hiányában a Társaság a panasz kivizsgálását megkezdeni nem tudja és a hiányzó adatokat, iratokat, formai kellékeket az ügyfélnek pótolnia szükséges, melyekről a Társaság az ügyfelet ésszerű időn belül tájékoztatja..

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.

Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Társaság a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a válaszát postai úton küldi meg.

Amennyiben a panasz elektronikus úton érkezik a Társasághoz és egyértelműen beazonosítható, hogy panaszról van szó, úgy a Társaság visszaigazolja annak beérkezését és tájékoztatja az ügyfelet a szerződésszámról, hivatkozási számról, a panasz iktatási számáról, annak beérkezését követően, egy munkanapon belül.

Amennyiben az ügyfél kéri, elektronikus úton előterjesztett panasa esetén, a Társaság a visszaigazolással egy időben röviden tájékoztatja a panaszkezelés folyamatáról.

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 8⁰⁰ órától 16³⁰ óráig;
- b) telefonon, a Társaság (+36 1) 336-1365 telefonszámán, a hét második munkanapján 8⁰⁰ órától 20⁰⁰ óráig, az egyéb munkanapokon 8⁰⁰ órától 18⁰⁰ óráig.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, továbbá tájékoztatni kell az ügyfelet a Társaság panaszkezelési szabályzatának pontos elérhetőségéről, a Társaság honlapján. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja a sikeres telefonos kapcsolat létrejöttét, továbbá az erre szolgáló telefonos menüpont kiválasztását követő öt (5) percen 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 hangfelvételtől 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.

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

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

III.2. A vizsgálat eredménye

Amennyiben a Társaság álláspontja alapján a panasz (részben) alapos, 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 lefolytatott vizsgálat eredményéről szóló tájékoztatást 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 panaszt elutasító levelében tájékoztatja a panaszost, hogy álláspontja szerint a panasz, illetve a lefolytatott panaszkezelés egésze, vagy mely része:

1. a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy,
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 választ 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 fogyasztónak minősülő panaszos a III.2.1 pontban meghatározott jogvita esetén az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti:

- Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) (levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172, telefon: telefon: + 36 80 203 776, email cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu, személyesen: 1122 Bp., Krisztina krt. 6.), 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, 1036 Budapest, Lajos u. 48-66., telefon: +36-430-6500, megyei bírósági hatáskörben a Fővárosi Törvényszék, 1055 Budapest, Markó u. 27., telefon: +36-1-354-6000).

A fogyasztónak minősülő panaszos a III.2.2. pontban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az alábbi szerv eljárását kezdeményezheti:

- Magyar Nemzeti Bank (MNB) (levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefon: + 36 80 203 776, email cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu, személyesen: 1122 Bp., Krisztina krt. 6.), a jelen Szabályzat mellékletét képező forma nyomtatvány felhasználásával.

A fogyasztónak nem minősülő panaszos a III.2.1. pontban foglalt esetben a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (főszabályként helyi bírósági hatáskörben a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság, 1036 Budapest, Lajos u. 48-66., telefon: +36-430-6500, megyei bírósági hatáskörben a Fővárosi Törvényszék, 1055 Budapest, Markó u. 27., telefon: +36-1-354-6000) eljárását kezdeményezheti.

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

A Társaság általános alávetési nyilatkozatot nem tett a PBT határozatának végrehajtására, azonban messzemenőig figyelembe veszi a határozatban foglaltakat. Alávetéses nyilatkozat hiányában 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 – személyes vagy telefonos ügyfélfogadással foglalkozó - 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, ugyanakkor a panaszt a Társaság alaposnak tartja, abban az esetben az az Igazgatóság kezeli (válaszolja meg) a panaszt, amelyhez az érintett ügy tartozik. Ha a panasz csak részben alapos vagy annak elutasítása indokolt, a panaszt haladéktalanul a Társaság Lakossági Jogi Igazgatósága részére kell továbbítani, illetve erről a Lakossági Jogi Igazgatót külön tájékoztatni szükséges. A Lakossági Jogi Igazgató által kijelölt jogi előadó a panaszt kivizsgálja és a Lakossági Jogi Igazgató részére javaslatot tesz a döntésre.

A panaszügyben a Lakossági Jogi Igazgató (távollétében a helyettese) 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 Lakossági Jogi Igazgatót vagy helyettesét érintené, az ügyben a Vezérigazgató jogosult dönteni.

A panaszkezelési eljárással és a változásokkal kapcsolatosan rendszeres szóbeli tájékoztatás és oktatás történik azok részére, akik panaszkezeléssel foglalkoznak. A Lakossági Jogi Igazgatóság jogtanácsosi munkakörben dolgozó munkavállalója rendszeres időközönként, illetve szükség szerint tart oktatást a munkavállalók részére.

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 jog elévülésre vonatkozó szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 5 évig megőrzi.

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

- a) ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, úgy mint:
 - jogosulatlan tevékenység miatt benyújtott panasz
 - elszámolás helytelensége miatt benyújtott panasz
 - tájékoztatási hiányosság miatt benyújtott panasz
 - egyéb ügyviteli hibák miatt benyújtott panasz
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, a panasz okaként rögzített tények és események hatását,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, a panaszok 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 a kihirdetését követő 5. munkanapon lép hatályba; rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni. A korábban e tárgykörben kiadott szabályzat ezzel egyidejűleg hatályát veszti.

Felhatalmazásra kerül a Lakossági Jogi Igazgató, hogy - szükség esetén - a szabályzatban foglaltak végrehajtására vonatkozó szabályokat vezetői utasításban állapítsa meg.

Budapest, 2022.március 29.

.....
Boros Viktor
Vezérigazgató

1. sz. Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz

**NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI
PANASZOKHOZ**

CESSIO ZRT.
PECSÉTJE

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:

Cím:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

EGYÉB:

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN 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 SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST NYÚJTOTTÁK	<input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK	<input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ NYÚJTOTTÁK	<input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK	<input type="checkbox"/> KÉSEDELMESEN KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:	<input type="checkbox"/> DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA	<input type="checkbox"/> JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK	<input type="checkbox"/> HIBA A SZÁMLAKIVONATON	<input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
<input type="checkbox"/> SZÁMLAVEZETÉSI HIBA	<input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK	<input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT	<input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI	<input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS	<input type="checkbox"/> KÁRBECSLÉS	<input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA	<input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS	<input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
<input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS		<input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS			<input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA	<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	<input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA
<input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE	<input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE
<input type="checkbox"/> MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA	ÖSSZEGE:
<input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE	<input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS
<input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE	ÖSSZEGE:
<input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS	<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:

2. sz. Melléklet: Tájékoztató

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.