

MMH SSC Kft.
Panaszkezelési Szabályzat

Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések.....	3
II. Fogalmi meghatározások	3
III. Az ügyfélbejelentések módja	4
IV. Az ügyfélbejelentések egyéb lehetséges külső fórumai.....	4
V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	6
VI. Ügyfélbejelentés.....	6
VII. A panaszügy intézése	7
VIII. A panaszügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők.....	8
IX. Egyéb rendelkezések	9
X. Mellékletek.....	9

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, és Ön minden esetben elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Azonban működésünk során előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és az MMH SSC Kft. (a továbbiakban: Társaság) között véleményeltérés jelentkezik, illetve olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink panasszal élhetnek. A Társaság célja, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mellyel segítséget szeretnénk nyújtani Önnek az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókkal kapcsolatban.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe. További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül egyenlő mércével kezeli.

A Társaság a panasz kezeléséért külön díjat nem számít fel.

II. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

- **Panasz:** Panasz minden olyan, egy vagy több ügyféltől származó, egyéni jog- vagy érdeksérelemre utaló, szóban vagy írásban megtett bejelentés, amely a Társaság magatartására, tevékenységére szolgáltatására, termékére vagy mulasztására vonatkozik. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Panaszos:** A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. cég képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetéssel) kapcsolatban kifogásolja.
- **Bejelentés:** szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Társaság működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes, vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Társaság működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Társaság a székhelyén látja el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Társaság valamennyi munkatársa köteles az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.

III. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK MÓDJA

A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi.

A panasz benyújtásának módjai a következők:

- A panasz benyújtása személyesen írásban vagy szóban a Társaság 1143 Budapest, Gizella út 42-44. szám alatti székhelyén, ügyfélfogadási időben minden munkanapon 8 és 16 óra között,
- Telefonon a Társaság központi telefonszámán, a **06-1-220-6901**-es telefonszámon, ügyfélfogadási időben minden munkanapon 8 és 16 óra között,
- Telefonon, a Társaság **+36 20 332 6116**-es telefonszámon, ügyfélfogadási időben minden szerdai munkanapon 8 és 20 óra között,
- Postai úton: 1143 Budapest, Gizella út 42-44 postai címre,
- Elektronikus úton, a következő e-mail címen: panaszkezeles@mmhssc.hu.

A panasz benyújtására meghatalmazott útján is van lehetőség. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. interneten keresztül) történő benyújtását is folyamatosan lehetővé teszi.

Telefonon történt panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

IV. AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a következő testületekhez fordulhat.

1. MAGYAR NEMZETI BANK (MNB)

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Levél cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Tel: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Web: www.mnb.hu

Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására.

Az MNB csak jogszabálysértés (pl. panaszunkra a pénzügyi szolgáltatótól 30 napon belül nem kaptunk választ, vagy a szolgáltató valamely jogszabályon alapuló tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, esetleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott) esetén járhat el.

2. MAGYAR NEMZETI BANK PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (PBT)

Ügyfélszolgálat: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
Központi levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
Telefon: +36-40-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Web: www.mnbb.hu/bekeltetes

Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu).

A Pénzügyi Békéltető Testület Feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött pénzügyi tárgyú szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Pénzügyi Békéltető Testület határozata a Társaság számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor a Társaság úgy nyilatkozik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Pénzügyi Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor a Társaság nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat).

3. ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (OFE)

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.
Tel: 06-1-201-4102
E-mail: ofe@ofe.hu
Web: www.ofe.hu

4. AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

Budapest Főváros XIV. kerület Zugló Önkormányzata
1145 Budapest, Pétervárad u. 2.
Jegyzői titkárság telefonszáma: 06-1-872-9164
E-mail: hivatal@zuglo.hu
Web: www.zuglo.hu

5. AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

6. NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

1088 Budapest, József Krt. 6.
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.
Tel.: 36-1-459-4800
Fax: 36-1-210-4677
www.nfh.hu

7. TERÜLETILEG ILLETÉKES BÍRÓSÁGOK

Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz lehet fordulni bármely jogsértés esetén

8. GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: 06-1-472-8900

Fax: 06-1-472-8905

E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

www.gvh.hu

V. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

Az írásban benyújtott panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

VI. ÜGYFÉLBEJELENTÉS

A panaszkezelési szabályzat a Társaság egységeiben kifüggesztésre kerül valamint a Társaság internetes honlapján (www.mmhssc.hu) is közzéteszi.

A Társaság a panaszügyintézés keretében alkalmazott panaszügyi nyomtatvány, a „Nyomtatvány ügyfélpanaszokhoz” elnevezésű űrlap tartalmi és formai elemeit a hatályos jogszabályok és a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) előírásai szerint határozza meg, az MNB panaszügyintézési mintaszabályzata mellékletét képező nyomtatvány mintát használja.

A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:

- a panaszos azonosító adatai,
- a panaszfelvevő, a szervezeti egység, (fiók, kirendeltség stb.) neve és jól láthatóan a Társaság megnevezése,
- a panasz észlelésének időpontja,
- a panasz oka,
- a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
- a panaszos konkrét igényének megjelölése,

- a kapcsolódó dokumentumok,
- a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
- a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
- a panasszal kapcsolatos döntés,
- az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, stb. megküldésének ténye, időpontja.

A Társaság választát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

A Társaság - amennyiben azt a panaszos kéri - segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében - a panaszos kérelmére - a Társaság a „Nyomtatvány ügyfélpanaszokhoz jegyzőkönyv” elnevezésű űrlapot (a továbbiakban: panaszügyi nyomtatvány) (1./a., b. és c. sz. függelék) az egységeiben ingyenesen a panaszosok rendelkezésére bocsátja (1.sz. melléklet)

A Társaság elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve az interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott, a panaszt tartalmazó irat egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát és nem fogadja el a panaszt felvevő ügyintéző választát, akkor a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet (1./a. sz. függelék) vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a jogszabályban írt határidőben megküldi. A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Társaság 5 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatására lehetőség van a megőrzési határidőn belül.

VII. A PANASZÜGY INTÉZÉSE

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, akkor, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, illetve és lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A szóban felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz írásban történő rögzítéséről, és megfelelő vezetőhöz való továbbításáról.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársaknak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel kell rendelkezniük.

A Társaság a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Társaság úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a pénzügyi szervezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Magyar Nemzeti Bankhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő) az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

VIII. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat - ide értve a panaszra adott választ is - a Társaság öt évig őrzi meg és azt az MNB kérésére bemutatja.

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 panaszügyek nyilvántartása az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát).

A Társaság a panaszokról legalább évente egyszer 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 valamint panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti.

A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a Társaság ügyvezetőjét.

Az MNB a Társaságot érintő bejelentések kapcsán a részére érkező írásos bejelentést megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet, azaz a Társaság részére.

Az MNB ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a Társaság panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.


IX. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat a Társaság Ügyvezetőjének 9/2017.II.MMHSSCÜU számú utasítása, melynek hatályba lépésével az korábban érvényben lévő 1/2017.I.MMHSSCÜU számú utasítás hatályát veszti.

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Társaság székhelyén és egységeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

A hatálybalépési időpontja: 2017.04.25.

Budapest, 2017.02.24.


.....
Budaházy Réka
(Ügyvezető)

X. MELLÉKLETEK

1.sz. melléklet: Panaszügyi jegyzőkönyv

1/a. sz. függelék

NYOMTATVÁNY ÜGYFÉLPANASZOKHOZ JEGYZŐKÖNYV

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

A FELEK ADATAI

PANASZOS

NÉV	
CÍM	
TELEFON	
FAX	
E-MAIL	
KÉPVISELŐ*	

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

MMH SSC SZOLGÁLTATÓKÖZPONT KFT.

CÍM	1143 BUDAPEST, GIZELLA ÚT 42-44.
TELEFON	06-1-220-6901
E-MAIL	PANASZKEZELES@MMHSSC.HU

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 ÓRIZZE MEG!

AZ MMH SSC SZOLGÁLTATÓKÖZPONT KFT. A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

A PANASZ

AZ ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):	
HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA:	

A PANASZ MELY VÁLLALKOZÁS TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZIK:

- MMH SSC SZOLGÁLTATÓKÖZPONT KFT.
- MMH SSC SZOLGÁLTATÓKÖZPONT KFT. ÁLTAL IGÉNYBE VETT ÜGYNÖK
ÜGYNÖK NEVE ÉS CÍME:

A PANASZ MELY ÜGYNÖKI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDIK:

- HITELEZÉS
- LÍZING
- LE NEM JÁRT KÖVETELÉSVÁSÁRLÁS

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

- VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
- SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK
- NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
- A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK. A KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:
- A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK
- A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI NEM VOLTAK MEGFELELŐEK
- TÉVES TÁJÉKOZTATÁST NYÚJTOTTAK
- HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁST NYÚJTOTTAK
- A PANASZOSNAK KÁRA KELETKEZETT
- DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ PANASZ
- EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
- HIBA AZ ÉRTESSÍTŐ LEVÉLEN
- SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE
- KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
- NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
- SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
- SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
- EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ

KÖRÜLMÉNYEK

PÉLDÁUL A SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, AZ ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY, STB.

A PANASZOS IGÉNYE

- SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- A SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE
- MÁ S SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE
- A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE
- TÁJÉKOZTATÁS
- A KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA, ÖSSZEGE:
- KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE, ÖSSZEGE:
- ÁRCSÖKKENTÉS, ÖSSZEGE:
- FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS, MÓDJA:
- EGYÉB IGÉNY:

KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MAGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

HA AZ MMH SSC SZOLGÁLTATÓKÖZPONT KFT. 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA, VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK ÉS A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT

.....
PANASZOS, VAGY A PANASZOS KÉPVISELŐJÉNEK
ALÁÍRÁSA

1/b. sz. függelék

**AZ MMH SSC SZOLGÁLTATÓKÖZPONT VÁLASZA (AMENNYIBEN
A VÁLASZADÁS NEM KÜLÖN LEVÉLBEN TÖRTÉNIK)**

ÜGYIRAT SZÁMA:

TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL, ÉS VÁLLALOM, HOGY:

RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL, ÉS JAVASLOM, HOGY:

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

A TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

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

.....

KELT

.....

MMH SSC SZOLGÁLTATÓKÖZPONT KFT.

1/c. sz. függelék

**VISSZAKÜLDENDŐ AZ MMH SSC SZOLGÁLTATÓKÖZPONT KFT-
NEK**

ÜGYIRAT SZÁMA	
A PANASZ BENYÚJTÓJA	
A BEPANASZOLT SZERVEZET	
MEGBÍZÓ	

- ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁS
 NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

--

TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT
VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT

.....
PANASZOS, VAGY A PANASZOS KÉPVISELŐJÉNEK
ALÁÍRÁSA