



**MSZVK Magyar Szanálási Vagyonkezelő Zártkörűen
Működő Részvénytársaság**

**Az MSZVK Magyar Szanálási Vagyonkezelő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

12/2021. (IX.15.) számú

Panaszkezelési Szabályzata

Szabályozásért felelős terület	Compliance Officer
Jóváhagyó határozat száma	21/2021. (09.15.) IG

Tartalomjegyzék

I.	A Szabályzat célja.....	3
II.	A Szabályzat hatálya.....	3
II.1.	Személyi hatály.....	3
II.2.	Tárgyi hatály	3
II.3.	Időbeli hatály	3
III.	Irányadó főbb jogszabályok és szabályzatok.....	4
IV.	Fogalom meghatározás.....	4
V.	A panaszügyintézkést végző szakmai terület.....	4
VI.	A Panasz felvétele.....	5
VII.	A Panasz kezelése.....	6
VIII.	Jogorvoslatok.....	7
IX.	Nyilvántartás vezetése	7
X.	Mellékletek	8
1.	számú melléklet: A pénzügyi szervezethez benyújtandó Panasz	8
2.	számú melléklet: Meghatalmazás	11
3.	számú melléklet: Tájékoztató a panaszügyintézkésről	12

I. A Szabályzat célja

Az MSZVK Magyar Szánálási Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Társaság**) egyik kiemelt célja az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása.

Jelen Szabályzat célja, hogy a Társaság biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélküli, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését, a panaszügyintézés módját és a kapcsolódó nyilvántartás vezetését.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 20. § (1)-(2) bekezdése rendelkezik arról, hogy a pénzügyi intézet működéséhez kötelező panaszkezelési szabályzatot készíteni és azt a Felügyeletnek bemutatni már a tevékenységi engedély kiadását megelőzően.

A szabályozás általános elvei:

- a Társaság az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során az ügyfél észszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el,
- a Társaság fontosnak tartja az együttműködést az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően is,
- a Társaság a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek jogszabályban, valamint a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) prudenciális elvárásait tükröző ajánlásban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el,
- a Társaság panaszkezelési tevékenysége során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy a panaszosok igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a Társaság a panaszkezelési eljárását megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan törekszik a közérthetőségre, az átláthatóságra, a kiszámíthatóságra, valamint arra, hogy a panaszos által megismerhető információk folyamatosan hozzáférhetőek legyenek.

II. A Szabályzat hatálya

II.1. Személyi hatály

Az e Szabályzatban foglalt rendelkezések személyi hatálya a Társaság munkavállalóira és a Társasággal munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló foglalkoztatottjaira terjed ki. Jelen Szabályzat nyilvános, azt a Társaság a honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

II.2. Tárgyi hatály

Jelen Szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésére vonatkozó eljárásrendet, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

A Társaság fogyasztónak minősülő ügyfelek részére pénzügyi szolgáltatási tevékenységet nem végez, így a fogyasztókra vonatkozó panaszkezelési szabályokra jelen Szabályzat nem tér ki.

II.3. Időbeli hatály

A Panaszkezelési Szabályzat a Társaság Igazgatósága (a továbbiakban: Igazgatóság) által történő elfogadást követő napon lép hatályba és határozatlan időre szól.

III. Irányadó főbb jogszabályok és szabályzatok

- az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: **GDPR**);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Info.tv.**);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**);
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: **Hpt.**);
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet;
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról;
- a Társaság Belső Adat- és Titokvédelmi Szabályzata;
- a Társaság Külső Adatkezelési Szabályzata.

IV. Fogalom meghatározás

Compliance Officer: a Társasággal munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy, aki a Társaság panaszkezelési tevékenységéért felelős.

Fogyasztónak minősülő ügyfél: fogyasztónak minősülő ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró személy.

MNB: Magyar Nemzeti Bank.

Munkatárs: a Társasággal munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy.

Panasz: a Társaság, illetve a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek, szervezetnek – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével a szerződés a Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – a tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával 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. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

Panaszos: az a természetes vagy jogi személy, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje és panaszát (postai úton, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

V. A panaszügyintézkést végző szakmai terület

A Társaság az MNB 13/2015. ajánlásának megfelelően a Panaszok hatékony, gyors és szakszerű kezelése érdekében panaszkezelésért felelős személyt jelölt ki. A panaszkezelési feladatokat a Compliance Officer látja el.

A Compliance Officer elérhetősége: info@mszvk.hu

A Panasz kivizsgálásába a Compliance Officer bevonja a Jogi és HR tevékenységet végző megbízottat, illetve az érintett szakterületet. A Panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan Munkatársa, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A Compliance Officer a Panaszkezelés során:

- biztosítja és ellenőrzi a Panaszok hatékony kezelésének menetét, valamint a szükséges belső információáramlást,
- gondoskodik arról, hogy a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásra kerüljön és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt,
- gondoskodik a megfelelő nyilvántartásról és adatszolgáltatásról,
- elemzést készít az egyes Panaszok okairól és az egyes Panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében megvizsgálja, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e folyamatokat vagy követeléseket, jogi vagy működési kockázatokat,
- biztosítja a Panaszra vonatkozó válaszlevél alaki és tartalmi követelményeinek megfelelését,
- évente tájékoztatja a Társaság vezetését a Panaszok számáról, okairól
- biztosítja az együttműködő, rugalmas, segítőkész, szolgáltatói magatartás megvalósulását.

VI. A Panasz felvétele

A Panasz írásban (postai levélben, elektronikus levélben) nyújtható be a Társasághoz az alábbi elérhetőségeken:

- levelezési cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 7. 6.em.
- elektronikus levelezési cím: info@mszvk.hu

A Panaszos Panaszát benyújthatja az MNB által rendszeresített és a Társaság honlapján is elérhető, jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képező formanyomtatványon, vagy ettől eltérő formában és tartalommal.

A Társaság a Panaszt annak beérkezése után fizikai és elektronikus formában is tárolja a saját hálózati meghajtóján.

A Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a Panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a Panaszt tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban vagy elektronikusan (Pdf. mellékletként). A meghatalmazási nyomtatvány jelen Szabályzat 2. számú mellékletében érhető el.

A Társaság a Panaszokat az alábbiak szerint fogadja:

- postai úton (1054 Budapest, Szabadság tér 7. 6.em.),
- elektronikus eléréssel az írásbeli Panaszt folyamatosan.
-

Amennyiben a Panasz kivizsgálásához a Társaságnak a Panaszos rendelkezésre álló további - így különösen a Panaszos azonosításához szükséges, a Panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a Panaszossal, és beszerzi azt.

A Társaság a Panaszostól a következő adatokat kérheti:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,

- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- Panaszos által kért értesítés módja,
- Panasszal érintett szerződés vagy szolgáltatás,
- Panasz részletes leírása, oka,
- Panaszos igénye,
- a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás, és
- a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a Panaszos az írásbeli Panaszát nem a jelen Szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, a Panasz átvevője a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó Compliance Officer részére és köteles a Panaszost tájékoztatni a Panaszt a továbbiakban kezelő Compliance Officer elérhetőségéről.

VII. A Panasz kezelése

A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 7. 6.em.

A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A Panasz kivizsgálása teljeskörűen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, melynek során a Társaság ügyintézésbe bevont valamennyi Munkatársa és szervezeti egysége köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvítát. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A Társaság Compliance Office-re az írásban érkezett Panaszt beérkezése után vizsgálja meg. A Panasz kivizsgálásába bevonja az érintett szakterületet.

Az írásban érkezett Panasz esetén a Compliance Officer írásban tájékoztatja a Panaszost arról, hogy Panasz megérkezett és az ügyfél részére tájékoztatásul megküldi a Szabályzat 3. számú mellékletét képező ügyfél tájékoztatót.

A Panasz tárgyában az érdemi döntést az elfogadásról vagy az elutasításról a Társaság Elnök-vezérigazgatója jogosult meghozni. A Társaság Panasz tárgyában hozott érdemi döntését, válaszát írásban indokolni kell.

A Társaság a Panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A Társaság a Panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a Panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve Szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A válaszlevelet a Társaság cégszerű aláírója és a Compliance Officer aláírással látja el, és a Panasz közlését követő 30 napon belül tértivevényes postai küldeményként megküldi a Panaszosnak.

Ha a panaszra nem adható válasz a beérkezést követő 30 napon belül, akkor a Compliance Officer írásban tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A Panaszos ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – Panaszára a Társaság a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg a Panaszos számára, hogy a korábbi Panaszra adott válaszát csatolja.

VIII. Jogorvoslatok

A Panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi (435/2016.(XII.16.) Korm. rendelet) válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos bírósághoz fordulhat a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint.

IX. Nyilvántartás vezetése

A Társaság a beérkezett Panaszokat valamennyi Panasz-ügyintézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja, az ügyfelek Panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elkülönített elektronikus nyilvántartást vezet, melyből egyértelműen megállapítható a válaszlevél postára adásának dátuma is.

A nyilvántartás minimálisan tartalmazza a következőket:

- a Panaszos nevét/cégnevét,
- elérhetőségeit,
- a Panasz egyedi azonosítószámát
- a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a Panaszos igényét,
- a Panasz benyújtásának időpontját,
- a Panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a Panasz megválaszolásának és a válaszküldemény postára adásának időpontját.

A Társaság a Panaszt a beérkezése napján rögzíti a Panaszügyi nyilvántartásban. A nyilvántartás vezetése a Compliance Officer feladata.

A Panaszt és az arra adott írásbeli választ a Társaság 5 (öt) évig őrzi meg (Hpt. 288. §), és azt az MNB kérésére bemutatja.

A Társaság a nyilvántartást úgy alakítja ki, hogy:

- a Panaszokat azok témája szerint csoportosíthatja,
- a Panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhatja és azonosíthatja,
- megvizsgálhatja, hogy a rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt tények és események korrekciójára és
- összefoglalhatja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A Panaszos személyes adatait a GDPR rendelkezéseinek megfelelően, a Külső Adatkezelési Szabályzatban és a Belső Adat- és Titokvédelmi Szabályzata foglaltak szerint kell kezelni, ideértve, különösen, a Panaszost a személyes adataival kapcsolatban megillető jogok gyakorlását.

X. Mellékletek

1. számú melléklet: A pénzügyi szervezethez benyújtandó Panasz

PANASZ PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. székhely):*

--

*személyesen tett panasz esetén

Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatás:

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

2. számú melléklet: Meghatalmazás

Meghatalmazás

Alulírott

Név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Állandó lakcím:
Személyi azonosító okmány megnevezése:
száma:

mint Meghatalmazó ezúton meghatalmazom

Név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Állandó lakcím:
Személyi azonosító okmány megnevezése:
száma:

mint Meghatalmazottat,

hogy az MSZVK Magyar Szánálási Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (székhely: 1054. Budapest, Szabadság tér 7. 6.em., cégjegyzékszám: 01-10-048667) az alábbi tárgyú panaszügyben a nevemben önállóan eljárva panaszt tegyen, a panaszkezelési eljárás során, annak keretében engem képviseljen, a nevemben jognyilatkozatot tegyen, dokumentumokat írjon alá, nyújtson be és vegyen át. Jelen meghatalmazás kiterjed a panaszüggyel kapcsolatos, banktitoknak minősülő információk megismerésére is. Jelen meghatalmazás visszavonásig (de maximum 5 évig) érvényes.

Panaszügy tárgya, leírása, azonosító száma:

Kelt, , év hó napján.

.....
Meghatalmazó

.....
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

.....
1. Tanú

.....
2. Tanú

Név:
Lakcím:

Név:
Lakcím:

3. számú melléklet: Tájékoztató a panaszügyintézésről

Tisztelt Ügyfelünk!

A MSZVK Magyar Szanálási Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) egyik kiemelt célja az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. Jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi, szolgáltatásaikkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba vegyük, kivizsgáljuk, megválaszoljuk és a feltárt hibákat orvosoljuk.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentés során megadott személyes adatokat a Társaság csak a panasz kivizsgálásával összefüggésben kezeli, azokat harmadik személy részére nem továbbítja.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a panaszkezelési eljárás során a panaszos által megadott személyes adatok Társaság általi kezelésének jogalapja: jogi kötelezettség teljesítése [GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont], tekintettel arra, hogy a Hpt. 288. § alapján a Társaság köteles biztosítani a panaszkezelést.

A panaszügyintézés rendje a következő:

Írásbeli panasz bejelenthető

- postai úton (levelezési cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 7. 6.em.)
- elektronikus levélben: info@mszvk.hu

A Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a panaszt tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban.

Az írásbeli Panasz benyújtásához alkalmazhatja a Társaság honlapján elérhető formanyomtatványt, de az ettől eltérő formában benyújtott panaszt is befogadja a Társaság. A nem formanyomtatványon előterjesztett írásbeli panaszoknak is tartalmazni kell a panaszos nevét, címét, a panasz leírását, a Társasághoz intézett határozott igényt és a panaszos aláírását (kivéve elektronikus levél esetén).

Panaszok kivizsgálása

A Társaság a panaszt minden esetben nyilvántartásba veszi.

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása teljeskörűen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, melynek során a Társaság ügyintézésbe bevont valamennyi Munkatársa és szervezeti egysége köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvitát. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A panaszt a közléstől számított 30 naptári napon belül írásban megválaszoljuk.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 évig megőrzi.

Jogorvoslat

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos bírósághoz fordulhat a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint.

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott.

Tisztelettel:

MSZVK Magyar Szanálási Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság