

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 vegyünk, 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: 1012 Budapest, Vérmező utca 4. 6.em.)
- elektronikus levélben: info@mszv.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 panaszban 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

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 panaszja 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 megfelelő 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 panasz 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:

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 Szanálási Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (székhely: 1012. Budapest, Vérmező utca 4. 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 tanuk előtt:

.....
1. Tanú

.....
2. Tanú

Név:

Lakcím:

Név:

Lakcím: