



AZ EDENRED MAGYARORSZÁG KFT. **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2019. 03. 01-jétől

Általános rendelkezések

Az Edenred Magyarország Kft. (továbbiakban: Edenred) panaszkezelési szabályzatának célja, hogy az ügyfelek elégedettsége és igényeiknek magas szintű kiszolgálása érdekében a panaszkezelés folyamata egységes és az ügyfelek által megismerhető keretek között történjen. Az Edenred az eljárás során együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra törekszik, a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és azonos szabályok szerint kezeli.

Fogalmak



Panasz

Minden olyan szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) előterjesztett, az Edenred magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogás, melyben a panaszos az Edenred szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szerződés Edenred általi teljesítésével, a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő eljárását kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél információt, általános tájékoztatást kér, kérelmet fogalmaz meg, véleményt vagy állásfoglalást igényel, ill. kifogást nem tartalmazó észrevételt, valamint a termékek, szolgáltatások fejlesztésére vonatkozó javaslatot tesz.



Ügyfél

Ügyfél az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek az Edenred szolgáltatást nyújt, aki ilyen szolgáltatás nyújtását kéri, továbbá aki az Edenred szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, ill. az a személy is, aki az Edenreddel üzleti kapcsolatban nem áll és panasszal él.

Az ügyfél általában, de nem feltétlenül fogyasztónak, azaz önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személynek minősül.

Az ügyfél eljárhat képviselő vagy meghatalmazott útján is. Ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljesbizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, továbbá a panaszbejelentésére szolgáló nyomtatványon az ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél képviselőjeként eljáró természetes személy nevét is. Képviselő vagy meghatalmazott lehet a jogi személy vagy 18. életévét betöltött természetes személy.

Meghatalmazás hiányában az Edenred közvetlenül az ügyfélhez fordul.



A panasz bejelentésének módja

A panasz benyújtására az Edenred több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít tekintettel arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl., távoli lakóhely) ne akadályozza a panasz benyújtásában.

Az Edenred:

1. a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 1 413 3333 telefonszámon:

✓ hétfőtől csütörtökig 8:00 és 17:00 között, pénteken: 8:00 és 15:00 között fogadja.

2. az írásban közölt panaszt a következők szerint fogadja:

✓ levelezési cím: 1134 Budapest, Váci út 45., Átrium Park Irodaház, G recepció

✓ elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat-hu@edenred.com

✓ telefaxszám: +36 1 413 3334

3. a személyesen - szóban vagy írásban, ill. más által adott irat útján – közölt panaszt

✓ a székhelyén, cím: 1134 Budapest, Váci út 45., Átrium Park Irodaház, G recepció

✓ hétfőtől csütörtökig 8:00 és 16:00 között folyamatosan, míg pénteken 8.00 és 15:00 között fogadja.

Az Edenred, mint pénzforgalmi közvetítő, a PrePay Technologies Limited [az Egyesült Királyságban 04008083 szám alatt bejegyzett gazdasági társaság, elérhetősége: Egyesült Királyság, PO BOX 3883, Swindon, SN3 9EA; a PrePay Technologies Limited bejegyzési száma 900010, e-pénz kibocsátási engedélyének kiállítója és a felette felügyeletet gyakorló hatóság a Financial Conduct Authority, az Egyesült Királyság Pénzügyi Felügyelete] **nevében jár el.**

Amennyiben:

✓ az ügyfél az írásbeli panaszt nem a fent megjelölt elérhetőségekre küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt az Edenred székhelyén személyesen nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, azt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítani kell a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol nyilvántartásba veszik azt.

✓ az ügyfél szóbeli panaszáról jegyzőkönyvet kell felvenni, az Edenred tájékoztatja az ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Az Edenred a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

a) neve,

b) ügyfélkódja, kártya szériaszáma,

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

d) telefonszáma,

e) értesítés módja,

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

g) panasz leírása, oka,

h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás (2. sz. melléklet),

j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat,

k) az ügyfél igénye.



A panasz kivizsgálása

Az Edenred a panaszkezelés során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Az ügyintézők észszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel járnak el.

Ennek megfelelően:

- ✓ a beérkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegelik,
- ✓ gondoskodnak a panaszban felvett problémák, kifogások kivizsgálásáról,
- ✓ összegyűjtik, megvizsgálják a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot, információt,
- ✓ a panaszra adott érdemi, kifejtő választ közérthetően, egyértelműen, a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelően fogalmazzák meg,
- ✓ úgy járnak el, hogy a körülmények adta lehetőségekhez mérten elkerüljék a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz érdemi kivizsgálásához az Edenred részére az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, és beszerzi azt. Ennek érdekében az Edenred telefonon vagy írásban megkeresheti az ügyfelet a hiányzó adatok, a panasz jogosságát alátámasztó dokumentumok pótlása érdekében. Ezek hiányában a panasz elutasításra kerülhet.

Az Edenred 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, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, az Edenred által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Edenred a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében az írásbeli panaszok kezelését, valamint a szóbeli panaszok felvételét és kezelését az Edenred Ügyfélszolgálat végzi. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Edenred azon munkavállalója, aki a kifogásolt eljárásban, intézkedésben vagy döntésben részt vett. Abban az esetben, ha a panasz kivizsgálásának eredménye miatt ismételt panasz érkezik, úgy annak ismételt kivizsgálását az Ügyfélszolgálat vezetője vagy kijelölt helyettese végzi el.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

Edenred a panaszt benyújtó személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan az Adatkezelési tájékoztatóban nyújt részletes információt, mégpedig az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseivel összhangban.



Szóbeli panasz

Az Edenred a szóbeli – ideértve a személyesen és a telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Edenred a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején automata tájékoztatja az ügyfelet. Az adatvédelmi szempontokra tekintettel az Edenred munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, majd kizárólag sikeres ügyfél-azonosítást követően tesz fel a benyújtott panasszal kapcsolatos adatokra vonatkozó kérdéseket az ügyfélnek. Az ügyintéző azonosítás hiányában az ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki.

Az Edenred a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig őrzi meg.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül (huszonöt nap), térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Edenred a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Az Edenred a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja az ügyfélnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldi az ügyfélnek, mégpedig az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint.

A fentiek szerinti jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- ✓ az ügyfél neve,
- ✓ az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- ✓ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- ✓ a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- ✓ az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- ✓ a panasszal érintett ügytől függően ügyfélkód vagy kártya szériaszáma,
- ✓ az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- ✓ a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- ✓ személyesen közölt szóbeli panasz esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - a jegyzőkönyvet felvevő személy és – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása.

Az Edenred munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik a kártyabirtokosoktól titkos azonosító kódjaikat (pl. PIN-kód).

Az ügyfél sem az Edenred, sem az ügyfél által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag az Edenreddel folytatott esetleges jogvita során használhatja fel.



Írásbeli panasz

Az Edenred lehetővé teszi, hogy az ügyfelek az írásbeli panasz benyújtásához az MNB honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt alkalmazzák. Az Edenred ezt a formanyomtatványt jelen szabályzat 1. számú mellékleteként, illetve a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi.

Az Edenred az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is fogadja, így az ügyfél írásbeli panaszát önálló levélként is megküldheti.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, úgy az Edenred az ügyfelet elektronikus válaszüzenetben értesíti panasznya nyilvántartásba vételéről.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az Edenred az ügyfélnek.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg az Edenred az ügyfélnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az Edenreden kívülálló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, az Edenred ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Az Edenred a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és az Edenred által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Az Edenred a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az Edenred a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A panasszal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat az Edenred öt évig őrzi.



Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Az Edenred a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények adta lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

1. Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet és új információval vagy dokumentummal rendelkezik, úgy kérheti a panasz felülvizsgálatát az előzőekben jelölt elérhetőségek valamelyikén.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiak szerint járhat el.

a) A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál**:

- ✓ levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777
- ✓ telefonszám: +36 80 203 776
- ✓ elektronikus elérhetőség: ugyfelszolgalat@mnk.hu

b) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

b1) **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását kezdeményezheti

- ✓ székhely (ügyfélszolgálat): 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- ✓ levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 172
- ✓ telefon: +36 80 203 776
- ✓ honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>
- ✓ elektronikus elérhetőség: ugyfelszolgalat@mnk.hu

b2) **bírósághoz** fordulhat.

Amennyiben a benyújtott panasz mindkét, fent jelölt pontot érinti, akkor az Edenred tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

Az Edenred a fogyasztónak minősülő ügyfél kérésére az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Edenred a formanyomtatványokat, amennyiben a rendelkezésére álló adatok alapján az ügyfél dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkezik, elektronikus úton, más esetben postai úton küldi meg.

Panasz elutasítása esetén az Edenred válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét.

Edenred tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Edenred általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Edenred telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

Az Edenred nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért amennyiben 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, akkor a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő ügyfél** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Az Edenred a jelen pont szerinti tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.



A panasz nyilvántartása

Edenred a beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyfél nevét,
- b) az ügyfélkódot vagy a kártya szériaszámát,
- c) az ügyfél lakcímét, székhelyét, levelezési címét,
- d) az ügyfél telefonszámát,
- e) az ügyfél e-mail-címét (amennyiben elektronikus levélben vár választ),
- f) az értesítés módját,
- g) a panasz típusát,
- h) a panasszal érintett termék(ek)et vagy szolgáltatás(ok)at,
- i) a panasz bejelentésének módját,
- j) a panasz okát,
- k) a panaszos igényét,
- l) a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- m) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- n) a panasz benyújtásának időpontját,
- o) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- p) az intézkedés teljesítésének határidejét,
- q) a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- r) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

Edenred a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.



Panaszok nyomon követése

Az Edenred úgy alakítja ki panaszügyi nyilvántartását, hogy az alkalmas legyen elemzések, kimutatások készítésre. Az Edenred vezetése évente legalább egyszer tájékoztatást kap a panaszügyintézés hatékonyságáról, a visszatérő problémákról, a panasszal leginkább érintett tevékenységekről, mely elemzés lehetőséget biztosít a panaszok megelőzését, illetve csökkentését szolgáló intézkedések meghozatalára.

A panaszügyi nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Edenred

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosítsa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítsa,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezzen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ

Pénzügyi szervezettel kapcsolatos viták rendezésére

Panasszal érintett pénzügyi szervezet

| | |
|-------------|--|
| Név: | Edenred Magyarország Kft. 1134 Budapest, Váci út 45., Átrium Park Irodaház tel.: +36 1 413 3333 e-mail: ugyfelszolgalat-hu@edenred.com |
| | Az Edenred, mint pénzforgalmi közvetítő, a PrePay Technologies Limited [az Egyesült Királyságban 04008083 szám alatt bejegyzett gazdasági társaság, elérhetősége: Egyesült Királyság, PO BOX 3883, Swindon, SN3 9EA; a PrePay Technologies Limited bejegyzési száma 900010, e-pénz kibocsátási engedélyének kiállítója és a felette felügyeletet gyakorló hatóság a Financial Conduct Authority, az Egyesült Királyság Pénzügyi Felügyelete] nevében jár el. |

Felek adatai

Ügyfél

| | |
|---|--|
| Név: | |
| Kártya szériaszáma/ügyfélkód: | |
| Lakcím/székhely/levelezési cím: | |
| Telefonszám: | |
| Értesítés módja (levél, e-mail): | |
| Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása) | |

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

*személyesen tett panasz esetén

I. 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 az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása

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

Kelt:

Ügyfél aláírása
(személyesen tett panasz esetén)

Ügyintéző aláírása

MEGHATALMAZÁS

Alulírott, (születési név:
születési ideje, helye:
anyja neve:)
..... alatti lakos, Ügyfélszám/Kártya szériaszáma:
.....

mint a (vállalkozás neve)
(cégjegyzékszám/adószám:, székhely:
.....) az Edenred Magyarország Kft.-nél bejelentett képviselője

mint **Meghatalmazó**, ezúton meghatalmazom
.....-t (születési név:
születési ideje, helye:
anyja neve:)
..... alatti lakost, mint **Meghatalmazottat**, hogy
helyettem és nevemben az Edenred Magyarország Kft.-nél az alábbi panaszügyben eljárjon,
engem teljes jogkörrel képviseljen és mindazon cselekményeket elvégezze és jognyilatkozatokat
megtegye, amelyek a panasz elintézése érdekében szükségesek.

Panasz:

.....
.....
.....

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt:, (év) (hó) (nap)

.....
(név)
Meghatalmazó

Előttünk, mint tanúk előtt:

Aláírás:
Név:
Lakcím:

Aláírás:
Név:
Lakcím: