

**Okosan.hu Online Kft.**  
**Panaszkezelési Szabályzata**  
Hatályos: 2020. január 7-től

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek jogait a panaszkezelés teljes folyamata során. Az **Okosan.hu Online Kft.** (székhely: 1036 Budapest, Lajos utca 118-120. fszt.; cégjegyzékszám: Cg. 01-09-346132, nyilvántartja az Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószáma: 27038709-2-41, MNB engedélyszám: H-EN-I-12/2020.; továbbiakban: **Szolgáltató**) panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a szakmai gondosság, a jóhiszeműség és a tisztesség, valamint a jogszabályok és a mindenkori felügyeleti hatóság ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás szerint jár el. A jelen szabályzat hatálya a Szolgáltatóra, valamint az Ügyfélre terjed ki.

A Szolgáltató a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („**Hpt.**”) 288. §, a 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, illetve a 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X.16.) számú ajánlása figyelembevételével az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Szolgáltató biztosítja, hogy az ügyfél a Szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

## **I. Fogalommeghatározások**

A 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet alapján panasz: az ügyfélnek a Szolgáltató – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő kifogás *(a továbbiakban: **panasz**)*”.

A fentieket a Szolgáltató az alábbiak szerint alkalmazza:

- A Szolgáltató panaszként kezel és teljeskörűen kivizsgál minden szóban elhangzott vagy írásban a Szolgáltatóhoz érkezett, a fentieket érintő megkeresést;

Nem **minősül** panasznak

- Az ügyfél által a Szolgáltatóhoz benyújtott olyan kérelem, vagy megkeresés amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Azok a kérelmek, illetve megkeresések, amelyek nem a Szolgáltató, vagy érdekkörébe tartozó személyek tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó kifogást tartalmaznak. Különösen nem minősül panasznak az adott pénzügyi intézmények tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó kifogást tartalmazó kérelem, illetve megkeresés azzal, hogy az ilyen kérelmeket, megkereséseket a Szolgáltató 3 munkanapon belül továbbítja az adott pénzügyi intézmény részére.

Az **ügyfél** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Szolgáltató szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője, illetve az a személy, aki a Szolgáltató eljárását nem valamely

konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

## II. A panasz bejelentésének módjai

### 1. Szóbeli panasz:

#### a) személyesen:

i. a panaszügyintézés helye: 1036 Budapest, Lajos utca 118-120. fszt.

ii. Nyitvatartási idő:

Hétfőtől – Péntekig: 8.00-16.00-ig

#### b) telefonon:

i. Telefonszám: +36-30-593-4737

ii. Hívásfogadási idő:

Hétfő: 8.00-20.00

Keddtől - Péntekig: 8.00-16.00-ig

A Szolgáltató a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben vagy annak hiányában székhelyén történő kezelése esetén köteles biztosítani, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

### 2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat (meghatalmazott) útján;

b) postai úton: 1036 Budapest, Lajos utca 118-120. fszt.

c) telefaxon: +36-1-577-7395

d) elektronikus levélben: [info@okosan.hu](mailto:info@okosan.hu)

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, az ügyvezető jogosult döntést hozni a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja a Szolgáltató felelősségét, abban az esetben minden egyéb, szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

## III. A panasz kivizsgálása, általános alapelvek

A panasz kivizsgálása jogszabály alapján térítésmentes, azért külön díjat a Szolgáltató nem számol fel. A panaszok kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, beérkezésük sorrendjében történik.

A Szolgáltató ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.

A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Szolgáltató minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, és segíteni őt a hatékony intézkedés érdekében.

A Szolgáltató 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, alapszabály pontos szövegét. A Szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz (a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy (b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult. Ha a Szolgáltató szerint a panasz a fenti (a) és (b) pontok mindegyikét érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az (a), illetve a (b) pont körébe.

Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Szolgáltatónak eljárnia.

A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Szolgáltató, vagy bármely teljesítési segédje magatartása miatt érte.

A Szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

## 1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű (lehetőleg az adott hívás sikeres indításától számított öt percen belül) várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. 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, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról rögzített hangfelvétel készül és közölni kell az ügyféllel a telefonon közölt panasz egyedi azonosítószámát. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor kizárólag a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv mintája a jelen szabályzat 2. sz. mellékletét képezi.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Szolgáltató a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

A jegyzőkönyvben az alábbiak kerülnek rögzítésre:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje; valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Szolgáltató a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

A Szolgáltató az ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az ügyfél rendelkezésére. A Panaszbejelentő Lap jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi. Az ügyfél az MNB panaszbejelentő formanyomtatványát is használhatja, amely a

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok> alatt érhető el és amelyet a Szolgáltató honlapján elérhetővé tesz.

A Szolgáltató számára írásbeli panaszát a [info@okosan.hu](mailto:info@okosan.hu) e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk biztosítani a banktitkok, üzleti titok, illetve magántitok jogszabályban előírt védelmét, e-mail címére általános választ küldünk, míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszunkat megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésünkre álló postai címére küldjük meg.

#### **IV. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:**

1. neve;
2. szerződésszám, ügyfélszám;
3. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
4. telefonszáma;
5. értesítés módja;
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
7. panasz leírása, oka;
8. panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
9. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
10. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, ami a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre; valamint
11. ügyfél igénye.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

#### **V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:**

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
  - a) **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefonszáma: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, internetes elérhetősége: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu), levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) A Szolgáltató a PBT felé alávetési nyilatkozatot nem tett,
  - b) **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ** (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési cím: 1850 Budapest; telefonszám: +36 (80) 203-776; e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
  - c) bíróság.
2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de 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.

3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a V.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a V.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.
5. Továbbá az V.1. pontban foglaltakon felül, amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél álláspontja szerint a Szolgáltató rá vonatkozó jogszabályt (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletét ellátó **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központnál** fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet (az elérhetőségek a V.1. b) pontban szerepelnek).
6. Továbbá az V.1. pontban foglaltakon felül, amennyiben a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, a fogyasztónak minősülő ügyfél fordulhat az ingyenesen eljáró **Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)** (az elérhetőségek a V.1. a) pontban szerepelnek).

## VI. A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja elsősorban az utólagos azonosítás és visszakereshetőség, belső nyomonkövethetőség, illetve ügyfeleink észrevétele alapján a szolgáltatásaink színvonalának további javítása.

### A nyilvántartásunk tartalmazza:

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
2. a panasz benyújtásának időpontját;
3. telefonon tett panasz esetén annak egyedi azonosítószámát
4. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
5. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
6. a panaszra adott válasz időpontját (válaszlevél esetén a levél postára adásának dátumát, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát);

A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen és az ügyfelek magas szintű adatvédelme, valamint a visszakereshetőség biztosítva legyen. Alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Szolgáltató

1. a panaszokat, azok témája szerint csoportosíthassa
2. a panasz okát képező tényeket és eseményeket azonosíthassa és feltárhassa
3. megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra

4. eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára
5. összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat

A panaszt és az arra adott választ 5 évig őrizzük meg a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően és azt a Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeleti szerv kérésére bemutatja a Szolgáltató.

A Szolgáltató felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézésessel kapcsolatos internetes felületére (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>), valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét. ([www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok))

## VII. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

A Szolgáltató fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója **Lantos Tamás**. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyének változását a Szolgáltató 15 napon belül írásban bejelenti az MNB-nek, mint Felügyeletnek.

A jelen panaszkezelési szabályzat 2020. január 7-től hatályos.

A jelen panaszkezelési szabályzatot a Szolgáltató az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi, valamint szóbeli panasz esetén a Szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét a jelen panaszkezelési szabályzat elérhetőségeire, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

Budapest, 2020. január 7.

1. számú melléklet

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)  
BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
<b>Név:</b>	

Felek adatai
--------------

Ügyfél	
<b>Név:</b>	
<b>Panaszt előterjesztő személy neve és képviseleti joga, amennyiben személye az Ügyféltől eltérő:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)</b>	

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

--

Szolgáltató részéről eljáró ügyintéző: .....

\*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 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 szolgáltatástípus**

--

**Panasz oka:**

<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást</li><li><input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották</li><li><input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást</li><li><input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották</li><li><input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették</li><li><input type="checkbox"/> Kára keletkezett</li><li><input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel</li><li><input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak</li><li><input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták</li><li><input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet</li><li><input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet</li><li><input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet</li><li><input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították</li><li><input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak</li><li><input type="checkbox"/> Szerződés felmondása</li><li><input type="checkbox"/> Egyéb panasza van</li></ul>
---	--

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:

Aláírás:

## 2. számú melléklet

### JEGYZŐKÖNYV személyesen vagy telefonon közölt panaszról

Tárgy: Panasz

Panasz előterjesztésének:

Helye: .....

Ideje: .....

Módja:

1. személyesen tett szóbeli panasz
2. telefonon közölt szóbeli panasz

Ügyfél	
Név:	
Panaszt előterjesztő személy neve és képviseleti joga, amennyiben személye az Ügyféltől eltérő:	
Panasszal érintett szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panasszal érintett Szolgáltató neve és címe: Okosan.hu Online Kft. (1036 Budapest, Lajos utca 118-120. fszt.)

Szolgáltató részéről eljáró ügyintéző: .....

Jegyzőkönyv felvételének indoka:

1. A panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges
2. Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet
3. Telefonon közölt panasz

Panasszal érintett szerződés: .....

Az Ügyfél panaszának részletes leírása és a panaszos igénye, a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítése:

**Panasz oka:**

<input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást	<input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet
<input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították
<input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
	<input type="checkbox"/> Szerződés felmondása
	<input type="checkbox"/> Egyéb panasza van

<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották</li> <li><input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették</li> <li><input type="checkbox"/> Kára keletkezett</li> <li><input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel</li> <li><input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak</li> <li><input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták</li> <li><input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet</li> <li><input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet</li> <li><input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet</li> </ul>	
--	--

Panasz részletes leírása és ügyfél igénye:

II. Ügyfélnek adott tájékoztatás/Szolgáltató álláspontja:

Jegyzőkönyv felvételének:

Helye: .....

Ideje: .....

A jegyzőkönyv két eredeti példányban készült, mely egy példányának átvételét az ügyfél aláírásával elismeri.

.....  
Okosan.hu Online Kft.  
(jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása)

.....  
ügyfél aláírása