

**Hatályos: 2024. április 1-jétől**

## Tisztelt Ügyfelünk!

A Cofidis munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a legmagasabb színvonalon, hatékonyan szolgálják ki. Amennyiben mégis olyan problémával találkozna, melyet munkatársaink nem tudnak azonnal megoldani vagy elhárítani, lehetősége van arra, hogy társaságunk felé panasszal éljen.

Célunk, hogy ügyfeleink panaszait gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében állítottuk össze jelen tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatosan nyújt rövid tájékoztatást.

Kérjük, olvassa el nyilvános Panaszügyintézési Szabályzatunkat is, mely a részletes tudnivalókat tartalmazza!

A Cofidis biztosítja, hogy a Cofidis magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó észrevételét közölhesse

- szóban: személyesen 2024. április 28-ig a 1133 Budapest, Váci út 96-98., 2024. április 29-től a 1134 Budapest, Váci út 23-27. szám alatt található ügyfélszolgálaton, vagy telefonon a 06 1 354 5000-es helyi tarifával hívható telefonszámon, vagy
- írásban: személyesen, vagy más által átadott irat útján a Cofidis ügyfélszolgálatán, vagy postai úton a 1433 Budapest, Pf. 1140-es címen, illetve telefaxon a 06 1 354 5090-es, vagy
- e-mailben az infohu@cofidis.hu címen.

Panaszokkal, észrevételekkel kapcsolatos személyes ügyintézés a Cofidis székhelyén hétfőtől csütörtökig 08:00–16:30-ig, pénteken 08:00–16:00-ig lehetséges. Az ügyfél a Panaszügyintézési Szabályzatban foglaltak szerint meghatalmazott útján is eljárhat.

Telefonos ügyfélszolgálatunk a 06 1 354 5000 telefonszámon hétfőn, kedden és csütörtökön 8:00–18:00-ig, szerdán 8:00–20:00-ig, pénteken 8:00–16:30-ig, szombati munkanapokon 08:00–16:30-ig várja hívását. Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az elektronikus úton (e-mailben) elküldött észrevételeket és panaszokat folyamatosan fogadjuk – üzemzavar esetén más megfelelő elérhetőséget biztosítva.

A szóban benyújtott panaszt munkatársaink azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint megoldják.

Azonnali megoldás hiányában a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, melynek egy másolati példányát

- szóban személyesen közölt panasz esetén átadják,
- telefonon közölt panasz esetén postai úton megküldik az Ön részére.

Egyéb esetekben a Cofidis az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz befogadásától számítva főszabályként 30 naptári nap áll a Cofidis rendelkezésére. Munkatársaink a panasz kivizsgálását követően írásbeli válaszban megküldik a Cofidis indoklással ellátott álláspontját Önnek.

A panasz elutasítása esetén a Cofidis válaszában figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja Önt az alábbiakról:

Ha Ön fogyasztó, a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a következő elérhetőségen:

- Magyar Nemzeti Bank, Ügyfélszolgálat:  
Honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>  
Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.  
Telefon: +36 80 203 776  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti a következő elérhetőségen:

- Pénzügyi Békéltető Testület:  
Honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>  
Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172.

Székhely (ügyfélszolgálat): 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: +36 80 203 776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbn.hu)

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Cofidis 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 a kétfélmillió forintot.

A panasz elutasítása esetén a Cofidis levelében feltünteti az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Cofidis általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatás tartalmazza a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Cofidis telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is. A Cofidis a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Cofidis rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Ha Ön nem minősül fogyasztónak, mindkét esetben bírósághoz fordulhat.