

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

(PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT)

2019. április 5.

Az O.F.SZ. Országos Fizetési Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Társaság) törekvése, hogy termékeivel, szolgáltatásaival és ügyfélszolgálatával az Ügyfelei elégedettek legyenek. Ennek ellenére előfordulhat, hogy Ügyfeinknek termékünkkel, szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevételeik vagy panaszai vannak. Számunkra fontos az ügyfélpanaszok pozitív, információhordozó oldalának kiaknázása. Természetesen a problémák okainak az elhárítására törekszünk, mellyel megakadályozhatjuk újbóli előfordulásait. A problémák széleskörű ismerete, a megoldott panaszok és az Ügyfelek visszajelzései elősegítik a szolgáltatási szintünk emelkedését, valamint Ügyfeink és a Társaságunk közötti kapcsolat fejlődésének a lehetőségét.

Társaságunk minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt a nyilvántartó rendszerében rögzíti, kivizsgálja, és az eredményről tájékoztatja az Ügyfelet.

I. TÁRSASÁGUNK PANASZKEZELÉSI RENDJE

Társaságunk a panaszok kezelését

- az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény (Fsztv.) 70. §-a,
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet,
- a Magyar Nemzeti Banknak a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X.16.) számú ajánlása

alapján, jelen Panaszkezelési Tájékoztató (Panaszkezelési Szabályzat) szerint végzi.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató nevű dokumentum az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének az eljárásáról, a panaszügyintézés, panaszkezelés módjáról és formájáról, valamint a panaszkezelési nyilvántartás vezetésének a szabályairól szóló, a fenti Korm.rendelet 3. § (1) bekezdése, illetve a fenti MNB rendelet 8. §-a szerinti panaszkezelési szabályzat, amit Társaságunk a www.ofsz.hu honlapon, illetve a székhelyén is közzétesz.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért Társaságunk részéről külön díj nem kerül felszámolásra.

Társaságunk a panaszkezelése során úgy igyekszik eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Társaságunk teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek a Társaságunk magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (panasz), ami vonatkozhat Társaságunknak:

- a szerződéskötést megelőző,
- a szerződés megkötésével kapcsolatos,

- o a szerződés fennállása alatti, a szerződés teljesítésével kapcsolatos,
- o a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő

magatartására, tevékenységére vagy mulasztására.

II. PANASZTÉTELI MÓDOK, ELÉRHETŐSÉGEK

Szóbeli panasz tehető:

- személyesen: Társaságunk székhelyén (1027 Budapest, Kapás u. 6-12.), munkanapokon 8.00 - 16.00 óráig,
- telefonon: Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, a +36-1-999-2222 telefonszámon, munkanapokon (kivéve a szerdai munkanapot) 7.00 - 19.00 óra közötti, szerdai munkanapon 7.00 - 20.00 óra közötti hívásfogadási időben.

Írásbeli panasz tehető:

- személyesen (vagy más által) átadott irat útján: Társaságunk székhelyén (1027 Budapest, Kapás u. 6-12.), munkanapokon 8.00 – 16.00 óra közötti időben,
- postai úton: Társaságunk székhelyére címezve (1027 Budapest, Kapás u. 6-12.),
- elektronikus levélben (email): az info@ofsz.hu e-mail címre (0-24 órában),
- telefaxon: +36-1-577-4661 (0-24 órában).

Javasoljuk Ügyfeleinknek, hogy írásbeli panaszuk benyújtásához használják a Magyar Nemzeti Bank (MNB, Felügyelet) által kifejezetten erre a célra rendszeresített formanyomtatványt, amely az MNB honlapja (www.mnb.hu) mellett Társaságunk honlapján (www.ofsz.hu) is megtalálható pdf, illetve word formátumokban. Társaságunk természetesen az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Ügyfeleink panaszügyeik intézésekor meghatalmazott útján is eljárhatnak. Ilyen esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III. A PANASZ RÖGZÍTÉSE, KIVIZSGÁLÁSA, VÁLASZADÁS

A panaszos Ügyfél azonosítása:

- Személyesen tett panasz esetén: személyazonosításra alkalmas okirattal (személyazonosító igazolvány, útlevél, kártyaformátumú vezetői engedély, lakcímkártya);
- Telefonos panasz esetén: Az Ügyfelet a részére szerződéskötés során megadott jelszóval, ennek hiányában a személyes adataival szükséges azonosítani;
- E-mail-en tett panasz esetén: azonosítottnak tekintjük az Ügyfelet, ha az e-mailje a Társaságunk rendszerében szereplő, regisztrált email-címről érkezett azzal, hogy Társaságunk jogosult az Ügyféllel, vagy képviselőjével közvetlenül, telefonon felvenni az azonosítás céljából a kapcsolatot és az Ügyfelet, illetve képviselőjét személyében azonosítva az e-mailben benyújtott panasz megerősítését kérni (mely esetben a panasztétel napja a panasz e-mailben megérkezése Társaságunk ügyfélszolgálati e-mail címére)
- Levélben/faxon tett panasz: aláírás és a képviseleti jog ellenőrzése.

Sikertelen azonosítás esetén az Ügyfelet írásban értesítjük, hogy panaszát kivizsgálni nem tudjuk. Sikeres azonosítás esetén megtörténik a panasz rögzítése Társaságunk panaszkezelési rendszerében.

Szóbeli panasz

Társaságunk a telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a telefonos ügyfélszolgálat közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről a tényről Társaságunk az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. Társaságunk ezért a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfél hívásának sikeres felépülésének az időpontjától számított - öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Társaságunk - az Ügyfél kérésre - térítésmentesen biztosítja:

- o a székhelyén, előzetes időpont-egyeztetéssel, munkanapokon 8.00 - 16.00 óra közötti időszakban a hangfelvétel visszahallgatását,
- o a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv rendelkezésre bocsátását (25 (huszonöt) napon belül),
- o a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátását (25 (huszonöt) napon belül).

A személyesen megtett szóbeli, illetve a telefonon közölt szóbeli panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint megpróbálja azonnal orvosolni.

Azonnal megoldhatóak azok a szóbeli panaszok, melyek esetén Társaságunk ügyintézője - az Ügyfél személyes jelenlétében, vagy (telefonon közölt szóbeli panasztétel esetén) amíg az Ügyfél a telefonvonalban van - rövid idő (lehetőleg 5 perc) alatt a panasz tárgyát képező tényállásnak helyben, gyorsan, közvetlenül és megfelelő hatékonysággal megválaszolhatóak a rendelkezésre álló informatikai rendszerek, illetve dokumentumok adataiból.

Jegyzőkönyv felvétele a szóbeli panaszról

A személyesen megtett szóbeli, illetve a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, ha az Ügyfél

- o a panasz kezelésével nem ért egyet,
- o a panaszkezelés során kapott választ nem fogadja el, vagy
- o a panasz azonnal nem orvosolható,

akkor Társaságunk a panaszról (és az azzal kapcsolatos előzetes álláspontjáról) jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv - legalább - az alábbiakat tartalmazza:

- o Társaságunk neve és címe,
- o a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- o az Ügyfél neve,
- o az Ügyfél ügyfélszáma/partnerszáma
- o az Ügyfél lakcíme, székhelye (illetve amennyiben szükséges: a levelezési címe),
- o a panasz előterjesztésének helye,
- o a panasz előterjesztésének ideje,
- o a panasz előterjesztésének módja,
- o a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével (annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön)
- o Társaságunknak a panasszal kapcsolatos (előzetes) álláspontja,

- o a panasszal érintett szerződés száma,
- o az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- o telefonon közölt szóbeli panasz esetén: a rögzített hangfelvétel azonosítója,
- o személyesen tett szóbeli panasz esetén: a panasz nyilvántartási száma,
- o személyesen közölt szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv esetén: Társaságunk jegyzőkönyvet felvevő ügyintézőjének és az Ügyfélnek az aláírása.

A személyesen megtett szóbeli panasz esetén a felvett jegyzőkönyvet Társaságunk két példányban készíti el. A jegyzőkönyv egyik példányát Társaságunk az Ügyfélnek helyben átadja, majd a jegyzőkönyv másik példányával (amelyen az Ügyfél a jegyzőkönyvi példányát átvételét aláírásával is visszaigazolja) a panaszt további kivizsgálásra továbbítja.

Amennyiben az Ügyfél a szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, Társaságunk tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaságunk telefonos ügyfélszolgálati ügyintézője által felvett jegyzőkönyv szerinti panaszt az ügyintéző további kivizsgálásra továbbítja. Ebben az esetben a felvett jegyzőkönyv ügyfél-példányát Társaságunk a panasz elbírálásával kapcsolatos álláspontja, válasza megküldésével egyidejűleg küldi meg az ügyfélnek.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk telefonos ügyfélszolgálati ügyintézője a hívás során közli az ügyféllel a rögzített hangfelvétel azonosítóját.

Írásbeli panasz

A személyesen (vagy más által) átadott irat útján beérkezett panaszról Társaságunk átvételi elismervényt ad, megjelölve azon:

- o az átvétel időpontját,
- o a panasz azonosító/nyilvántartási számát, és
- o a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségét.

A postai úton, elektronikus úton (email), vagy telefaxon a Társaságunkhoz érkezett panasz esetén Társaságunk emailben tájékoztatja az Ügyfelet:

- o a panasz azonosító/nyilvántartási számáról, és
- o a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A panasz kivizsgálása

A panaszt Társaságunk felrögzíti a nyilvántartásába, teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához Társaságunknak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az Ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, Társaságunk haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

Társaságunk a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, válaszát a panasz közlését követő 30 napon, a pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén pedig 15 munkanapon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme Társaságunkon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, akkor ideiglenes választ küldünk Ügyfelünknek. Az ideiglenes válasz az érdemi válasz késedelmének az okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének a határideje ilyen esetben sem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Amennyiben az Ügyfél a korábban előterjesztett, Társaságunk által elutasított panaszával (panaszelemével) azonos tartalommal ismételten panaszt (panaszelemet) terjeszt elő, és Társaságunk a korábbi álláspontját továbbra is fenntartja, Társaságunk a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz (panaszelem) elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is jogosult teljesíteni.

Társaságunk a panasz kivizsgálását követően a válaszában részletesen kitér

- a panasz teljes körű kivizsgálásának az eredményére,
- a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedés(ek)re, illetve
- a panasz (vagy a panaszba foglalt egyes kifogások) elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Társaságunk 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, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Amennyiben a panasz telefonon közölt szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv alapján került kivizsgálásra, akkor a válasz mellékleteként a jegyzőkönyv ügyféli példánya is megküldésre kerül az Ügyfél számára.

Társaságunk a választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely mód alkalmas annak a megállapítására, hogy Társaságunk a választ, mint küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a válasz elküldésének tényét és időpontját is.

Társaságunk a választ akkor küldi meg elektronikus úton - a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán - az Ügyfélnek, amennyiben a panasz az Ügyfél által kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaságunk által nyilvántartott elektronikus levelezési címről, vagy a Társaságunk által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Társaságunk a választ akkor küldi meg elektronikus úton az Ügyfélnek, amennyiben ahhoz műszakilag olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszert tud biztosítani, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének a tényét, időpontját, címetjét és tartalmának elektronikus lenyomatát, illetve amennyiben a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét is megfelelően biztosítja.

A választ Társaságunk egyéb esetben postai úton küldi meg az Ügyfél számára.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

Jogorvoslati tájékoztatás (NEM fogyasztó esetében)

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet a panasz (vagy a panaszába foglalt egyes kifogások) elutasítása esetén Társaságunk tájékoztatja arról, hogy panaszával - a polgári perrendtartás szabályai szerint - bírósághoz fordulhat.

Jogorvoslati tájékoztatás (fogyasztó esetében)

a.) Társaságunk a fogyasztónak minősülő Ügyfelet¹ a panasz (vagy a panaszába foglalt egyes panaszelemek, kifogások) elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy – Társaságunk álláspontja szerint – a panasz (vagy az elutasított panaszrész) a szolgáltatói panaszkezelés a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult-e, és amennyiben igen, akkor a panasz e vonatkozásaiban

- a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy
- (a polgári perrendtartás szabályai szerint) bírósághoz fordulhat.

b.) Társaságunk a fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz (vagy a panaszába foglalt egyes kifogások) elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy – Társaságunk álláspontja szerint – a panasz (vagy az elutasított panaszrész) a szolgáltatói panaszkezelés a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének a kivizsgálására irányult-e és amennyiben igen, akkor a panasz e vonatkozásaiban fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást jogosult kezdeményezni Társaságunkkal szemben a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál.

Amennyiben - Társaságunk álláspontja szerint - a panasz az a) és b) pontok szerinti tárgyköröket egyaránt érinti, akkor Társaságunk a válaszában a fogyasztónak minősülő Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont szerinti tárgykörökbe.

Társaságunk minden elutasító döntésében feltünteti:

- a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)
 - székhelyét (1054 Budapest, Szabadság tér 9.)
 - levelezési címét (Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf.: 172.)
 - telefonszámát (+36-80-203-776),
 - ügyfélszolgálatának címét (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.)
 - internetes elérhetőségét (www.penzugyibekeltetotestulet.hu, www.mnb.hu/bekeltetes, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu),
 - az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának a kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét (www.penzugyibekeltetotestulet.hu, www.mnb.hu/bekeltetes, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefonszám: 06-1-489-9700, 06-80-203-776,
- azt, hogy Társaságunk a PBT eljárása vonatkozásában tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
- a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának
 - levelezési címét (1534 Budapest BKKP Pf. 777.)

¹ Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

- telefonszámát (+36-80-203-776), valamint
 - az MNB honlapján az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának a kezdeményezésére irányuló kérelem („pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány”) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét (www.mnb.hu, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., +36-80-203-776, ugyfelszolgalat@mnb.hu).
- azt, hogy a fogyasztónak minősülő Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes és haladéktalan megküldését kérheti Társaságunktól.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha Társaságunk 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.

Társaságunk a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

| |
|---------------------|
| A válasz elmaradása |
|---------------------|

A panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testülethez (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához, vagy bírósághoz fordulhat.

A panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél igényelheti Társaságunktól a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja előtt megindítható eljárások alapjául szolgáló kérelemnyomtatványok térítésmentes, haladéktalan megküldését.

IV. ADATKEZELÉS A PANASZKEZELÉS SORÁN

A panaszkezelés során Társaságunk - különösen - a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- az ügyfél neve,
- szerződésszáma, ügyfélszáma,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezése,
- a panasz leírása, oka,
- az ügyfél igénye,

- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

V. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Társaságunk elektronikus nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás – legalább - az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz benyújtásának az időpontja,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása,
- elutasítás esetén az elutasítás indoka,
- az intézkedés teljesítésének a határideje,
- az intézkedés végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panasz megválaszolásának az időpontja (a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátuma).

O.F.SZ. Országos Fizetési Szolgáltató Zrt.