PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Hatályos: 2026. év október hónap 19. napjától

1) A Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Kft. (székhely: 1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/A. B lépcsőház IV. emelet.; a továbbiakban: KSZK) célja, hogy a panaszosok mindig elégedettek legyenek a KSZK tevékenységével. E cél megvalósulása érdekében a panaszokat a szakmai, az etikai és a jogi szabályok keretein belül, a panaszosok érdekeit szem előtt tartva vizsgálja ki.

2) A KSZK a beérkezett panaszok kezelése vonatkozásában szavatolja, hogy a panaszokat alaposan és teljeskörűen kivizsgálja, annak elfogadása esetén a panaszosok igényeit a rendelkezésére álló eszközökkel hiánytalanul teljesíti, míg annak elutasítása esetén indokait a panasszal érintett összes körülményre kiterjedően és közérthetően foglalja írásba és közli a panaszossal. A KSZK a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a panaszost jogainak további érvényesítési lehetőségeiről.

3) A KSZK minden esetben törekszik a panaszossal való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadáskor és azt követően is.

4) A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazott kizárólag akkor láthat el képviseletet, ha a meghatalmazás közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva. A meghatalmazás tartalmi és formai követelményeit a *3. számú* Függelék tartalmazza, illetve a panaszos a meghatalmazását a jelen Tájékoztató *4. számú* Függelékében található minta használatával is benyújthatja.

5) A panaszkezelés magyar nyelven történik.

6) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

7) Panasz előterjeszthető:

   <u>Szóban</u>, telefonon az Ügyfélszolgálaton, annak nyitvatartási idejében, a 06/1-445-0080 telefonszámon munkanapokon 09:00-16:00 között.

   A telefonon közölt panaszt a KSZK fogyasztóvédelmi okokból rögzíteni köteles, amely hangfelvételt a Gondosóra program mindenkori Adatkezelési Tájékoztatója szerint kezeli. A hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.

   A KSZK a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – a panaszos kérésének megfelelően – rendelkezésére bocsátja a hangfelvétel másolatát 15 (tizenöt) napon belül. A hangfelvétel visszahallgatása, illetve másolatának rendelkezésre bocsátása iránti kérelmet benyújthatja írásban a jelen Szabályzat *5. számú* Függelékben szereplő írásbeli minta felhasználásával is.

<u>Írásban</u>:
- postai úton az 1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/A. B lépcsőház IV. emelet címre küldve, vagy
- elektronikus levélben az info@gondosora.hu e-mail címre küldve.

<u>Az írásbeli panasz szükséges tartalmi elemei:</u>

a) titulus (ha van), családi – és utónév,
b) lakcím,
c) levelezési cím vagy email cím,
d) értesítés módja,
e) aláírás (kivéve, ha elektronikus levélben vagy telefonon érkezik a panasz),
f) a panasszal érintett tevékenység,
g) a panasz leírása, oka, indoka,
h) a panasz tárgya: a kifogásolt magatartás, eljárás, cselekmény,
i) a panasz indoka,
j) a panaszos igénye,
k) egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására,
l) a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata (ha van),
m) minden olyan egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

A panaszt írásban benyújthatja a jelen Tájékoztató *1. számú* Függelékében szereplő írásbeli panasz minta felhasználásával is, amely letölthető a Gondosóra program weboldaláról.

Meghatalmazott eljárása esetén legalább az a)-c) pontokban, illetve az f)-l) pontokban foglaltak megadása szükséges.

8) A KSZK a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.
Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a KSZK a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (6) bekezdésben foglaltak szerint jár el.

A KSZK a beérkezett írásbeli panaszt - annak beérkezésétől számítva legfeljebb - 30 (harminc) naptári napon belül érdemben megválaszolja és egyben intézkedik annak a panaszos részére történő közlése iránt.

Ha a panaszos a jegyzőkönyv felvétele során az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdés a)[1] és c)[2] pontjában foglalt adatokat nem adja meg, vagy a jegyzőkönyv Fgytv. 17/A. § (5) bekezdés e) pontja szerinti aláírását megtagadja, a KSZK a szóbeli panasz elintézése során az Fgytv. 17/A. § (6)[3] bekezdésben foglaltak alkalmazását mellőzi.

---

[1] a) a fogyasztó neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
[2] c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
[3] Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon

9) A panaszkezelés során a KSZK az alábbi adatokat kérheti a panaszostól, illetve a panaszos meghatalmazottjától, amelyekre a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség:
   a) titulus (ha van), családi - és utóneve,
   b) születési családi – és utóneve,
   c) születési hely és idő,
   d) lakcíme, és/vagy levelezési címe,
   e) telefonszáma,
   f) e-mail címe,
   g) az értesítés módja,
   h) a panasszal érintett tevékenység,
   i) a panasz leírása, oka, indoka,
   j) a panasz tárgya: a kifogásolt magatartás, eljárás, cselekmény,
   k) a panaszos igénye,
   l) egyértelmű kérelem a panasz kivizsgálására, orvoslására,
   m) a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata (ha van),
   n) meghatalmazott esetén érvényes meghatalmazás,
   o) aláírás (kivéve, ha elektronikus levélben vagy telefonon érkezik a panasz),
   p) minden olyan egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

10) A KSZK a panaszos, illetve a meghatalmazottja adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli.

11) A panaszkezelésre vonatkozó adatkezelésről a KSZK által a Gondosóra program vonatkozásában kiadott Adatkezelési Tájékoztató dokumentumából kaphat bővebb tájékoztatást, amely a www.gondosora.hu oldalon vagy az alábbi linkre kattintva érhető el: https://gondosora.hu/dokumentumtar/2-adatvedelem?download=1:1-adatkezelesi-tajekoztato

12) A KSZK a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válaszának másolati példányát 3 (három) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatni.

13) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos - jogainak érvényesítése iránt - a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

a) Amennyiben a KSZK panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére szerint történt, vagy a panaszos panaszát a KSZK elutasította, a panaszos lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a panaszosnak a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A vármegyei szervezetek listája megtalálható egyrészt a www.bekeltetes.hu oldalon, másrészt a jelen Tájékoztató *2. számú* Függelékében.

---

megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

b) A panaszosnak lehetősége van **bírósághoz is** fordulni, amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

c) Amennyiben a KSZK a panaszkezelés során megsértette a panaszos számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ a panaszra, vagy megtévesztette a panaszost, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a panaszos a lakóhelye szerint **illetékes kormányhivatalokhoz** fordulhat.

A kormányhivatalok elérhetősége:
https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

14.) A KSZK bármikor jogosult a jelen Tájékoztató rendelkezéseit egyoldalúan módosítani. A Tájékoztató módosításáról a https://gondosora.hu/ weboldalon tájékoztatja a KSZK az érintetteket.

Kormányzati Szolgáltató Központ
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Függelékek:
- *1. számú* Függelék: Írásbeli panasz minta
- *2. számú* Függelék: a Békéltető Testületek listája és elérhetőségei
- *3. számú* Függelék: tájékoztató a meghatalmazással szemben támasztott követelményekről
- *4. számú* Függelék: Meghatalmazás minta
- *5. számú* Függelék: Kérelem minta a telefonon tett panasz esetén a hangfelvétel visszahallgatására, vagy a hangfelvételről készített másolat rendelkezésre bocsátására

1. számú Függelék

ÍRÁSBELI PANASZ-MINTA

Titulus (ha van), családi – és utónév:	
Lakcím és vagy levelezési cím:	
E-mail cím:	
Telefonszám:	
Csatolt mellékletek:	

Panasz

Mi legyen az eljárás eredménye/javasolt döntés:	
A panasz részletes ismertetése:	

A panaszt jóhiszeműen teszem, olyan körülményekről, amelyekről tudomásom van, vagy okkal feltételezem, hogy azok valósak.

Kelt: (helység), (dátum)

Aláírás

Alulírott tanúk igazoljuk, hogy a panasz aláírója a nem általuk írt okiratot együttes jelenlétünkben írta alá.

A tanú1 saját kezű aláírása: _____

A tanú1 viselt neve saját kezűleg olvashatóan írva: _____

A tanú1 lakcíme saját kezűleg olvashatóan írva: _____

A tanú2 saját kezű aláírása: _____

A tanú2 viselt neve saját kezűleg olvashatóan írva: _____

A tanú2 lakcíme saját kezűleg olvashatóan írva: _____

2. számú Függelék

Békéltető Testületek elérhetőségei:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek_elerhetosegei_2

Vármegyei Békéltető Testületek felsorolása	Elérhetőségek
Baranya Vármegyei Békéltető Testület (Baranya, Somogy, Tolna vármegyék)	Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszáma: (72) 507-154, 06 20 283-3422 E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület (Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád vármegyék)	Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-090 E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Budapesti Békéltető Testület (Budapest)	Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10. Telefonszám: (1) 488 2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület (Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés vármegyék)	Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu
Fejér Vármegyei Békéltető Testület (Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém vármegyék)	Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület (Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala vármegyék)	Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A. Telefonszáma: (96) 520-217 E-mail cím: bekelteto.testulet@gymskik.hu Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyék)	Címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745 Fax száma: (52) 500-720 E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu Honlap cím: www.hbmbekeltetes.hu
Pest Vármegyei Békéltető Testület (Pest vármegye)	Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2. Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81 . Telefonszám: (1) 792 7881 Fax száma: (1) 792-7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

3. számú Függelék

Tájékoztató meghatalmazott útján történő eljáráshoz panaszügyben

Az ügyfél panaszügyében meghatalmazott útján is eljárhat. Ahhoz, hogy a meghatalmazott a meghatalmazó képviseletében jogszerűen eljárhasson, a meghatalmazásnak meg kell felelnie egyes, jogszabályokban meghatározott formai és tartalmi feltételeknek. Annak érdekében, hogy a KSZK megkönnyítse az ügyfelek számára a panaszügyükben a meghatalmazott útján történő eljárást, az alábbiakban összefoglaljuk a meghatalmazás legfontosabb formai és tartalmi követelményeit.

1. Formai követelmények

A meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
A KSZK részére átadott meghatalmazásnak mindig eredetinek kell lennie.

Teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül a meghatalmazás, ha

a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,
b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és – ha törvény eltérően nem rendelkezik – lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,
c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,
d) az okiratot a jogi személy képviseletére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,
e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,
f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el,
g) *
h) olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás, vagy zárt rendszerben alkalmazott, tanúsított bizalmi szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyegzővel látja el,
i) – törvény eltérő rendelkezése hiányában – a kiállító szóbeli nyilatkozatát a Dáptv. szerinti elektronikus ügyintézést biztosító szerv vagy a szolgáltatás használatára jogosult egyéb szerv a Kormány rendeletében meghatározottak szerint mesterséges intelligenciával támogatott szolgáltatás szerint írásbeli formátumba alakította, az

írásbeli formátumba alakított nyilatkozat tervezetét a kiállító jóváhagyta, és dokumentum a Kormány rendeletében meghatározottak szerint hitelesítve lett,

j) a dokumentumot Dáptv. szerinti digitális szolgáltatás nyújtása során a digitális állampolgárság szolgáltató hitelesítette.

Közokiratba foglalt meghatalmazás olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

Írni nem tudó vagy nem képes személy meghatalmazása abban az esetben érvényes, ha azt közokirat vagy olyan teljes bizonyító erejű magánokirat tartalmazza, amelyen a nyilatkozó fél aláírását vagy kézjegyét bíróság vagy közjegyző hitelesíti, vagy amelyen ügyvéd ellenjegyzéssel vagy két tanú aláírással igazolja, hogy a nyilatkozó fél a nem általa írt okiratot előttük írta alá vagy látta el kézjegyével, vagy az okiraton lévő aláírást vagy kézjegyet előttük saját aláírásának vagy kézjegyének ismerte el.
Olyan személy esetén, aki olvasni vagy írni nem tud, vagy a szerződéskötés nyelvét nem érti, további feltétel, hogy a meghatalmazásból kitűnjön, hogy annak tartalmát a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy a nyilatkozó félnek megmagyarázta.

2. Tartalmi követelmények

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell

a) a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosítására alkalmas adatait (természetes személy esetén: titulus – ha van, családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési hely, születési idő, lakcíme, e-mail cím, telefonszám)
b) azt, hogy a meghatalmazás a KSZK előtti panaszeljárásra vonatkozik;
c) a panaszügy tárgyának egyértelmű, azonosítható meghatározását, amelyre a meghatalmazás kiterjed;
d) a képviseleti jog terjedelmét (amennyiben a meghatalmazás nem az adott panaszügyhöz kapcsolódó panaszkezelési eljárás egészére szól, a korlátozásnak a meghatalmazásból ki kell derülnie);
e) a meghatalmazás érvényességi idejét (a meghatalmazás eltérő kikötés hiányában visszavonásig érvényes);
f) a meghatalmazás keltét (hely és dátum)
g) a meghatalmazó aláírását,
h) a tanúk nevét, aláírását és lakcímét.

A jelen tájékoztató csak a leggyakrabban előforduló, általános követelményeket tartalmazza, előfordulhat, hogy a meghatalmazásnak más, speciális követelményeknek is meg kell felelnie (például ügyvédi meghatalmazás esetén).

KSZK
Kormányzati Szolgáltató
Központ Nonprofit Kft.

GOND SÓRA
Segítség egy gombnyomással!

4. számú Függelék

MEGHATALMAZÁS MINTA

1./ Alulírott (család – és utónév): ……
születési család – és utóneve: ……..
születési helye, ideje: ……..
lakcíme: ……...
e-mail: ……..
telefonszám: ……
mint **Meghatalmazó**

meghatalmazom

név (család – és utónév): ……
születési család – és utóneve: ……..
születési helye, ideje: ……..
lakcíme: ……...
e-mail: ……..
telefonszám: ……
mint **Meghatalmazott**at,

hogy a nevemben és helyettem a **Kormányzati Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: KSZK; székhely: 1131 Budapest, Madarász Viktor utca 6/A. B lépcsőház IV. emelet épület, cégjegyzékszám: 01-09-380507) előtt, az alábbi ügyhöz kapcsolódóan panaszt tegyen, a panaszkezelési eljárás során eljárjon, és ezzel kapcsolatban helyettem és nevemben minden jognyilatkozatot – akár írásban, akár szóban - teljes jogkörben, korlátozásmentesen megtegyen:

_____
_____

2./ A jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

3./ Alulírott Meghatalmazott a meghatalmazást elfogadom, és nyilatkozom arra vonatkozóan, hogy a meghatalmazás kapcsán tudomásomra jutott valamennyi információt bizalmasan kezelem.

Kelt: _____, 20____. év ____. hónap ____. nap

…….. Meghatalmazó aláírása	……. Meghatalmazott aláírása

Alulírott tanúk igazoljuk, hogy az okirat természetes személy aláírói a nem általuk írt okiratot együttes jelenlétünkben írták alá.

A tanú1 saját kezű aláírása:

A tanú1 viselt neve saját kezűleg olvashatóan írva:

A tanú1 lakcíme saját kezűleg olvashatóan írva:

A tanú2 saját kezű aláírása:

A tanú2 viselt neve saját kezűleg olvashatóan írva:

A tanú2 lakcíme saját kezűleg olvashatóan írva:

5. számú Függelék

KÉRELEM MINTA
telefonon tett panasz esetén a hangfelvétel visszahallgatására, vagy a hangfelvételről készített másolat rendelkezésre bocsátására

Alulírott

Panaszos neve[4]:
..……..……..……
Bejelentő neve[5], elérhetősége:
……..……..……
Panaszos lakcíme:
……..……
Panaszos e-mail címe:..……..…….
Panaszos telefonszáma:……..…….

Panasz előterjesztésének
- helye: ……..
- ideje: ……..

kérem a fenti telefonon tett panaszról készült (a megfelelő aláhúzandó):

- hangfelvétel visszahallgatására lehetőség biztosítását
- hangfelvételről készített másolat megküldését.

A hangfelvételről készült másolat megküldését a
.....
címre kérem.

Kelt: , (év) (hónap) (nap)

……..
Panaszos aláírása

[4] Panaszos titulusa (ha van), családi és utóneve.
[5] A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Ebben az esetben a meghatalmazás csatolása szükséges.