

**CORRECT ZÁLOGHÁZ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**PANASZÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYZAT**

*Jóváhagyta az igazgatóság 2020. június 11-én meghozott határozatával*

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>I. A panasz .....</b>	<b>3</b>
<b>II. A panaszos .....</b>	<b>3</b>
<b>III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása .....</b>	<b>4</b>
<b>IV. A panasz felvétele .....</b>	<b>4</b>
<b>V. A panasz rögzítése .....</b>	<b>5</b>
<b>VI. Panaszbejelentő nyomtatvány ajánlott tartalma .....</b>	<b>6</b>
<b>VII. A panaszügy intézése .....</b>	<b>6</b>
<b>VIII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők .....</b>	<b>8</b>
<b>X. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése .....</b>	<b>9</b>
<b>XI. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó .....</b>	<b>9</b>
<b><i>Melléklet</i> .....</b>	<b>10</b>

A pénzügyi szervezet az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen

azokat a szempontokat, amelyeket a pénzügyi szervezetek a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésükben sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfeleik igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a pénzügyi szervezetek panaszügyintézési tevékenységük kialakítása és gyakorlása során szem előtt tartanak, követendő piaci gyakorlatként elismernek, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követnek.

A panaszügyintézési szabályzat alapelve, hogy a pénzügyi szervezetekkel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a pénzügyi szervezetek tevékenységébe. További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

## **I. A panasz**

1. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## **II. A panaszos**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a pénzügyi szervezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a pénzügyi szervezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a pénzügyi szervezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## **III. A panaszügyintézést ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A pénzügyi szervezeten belül a panaszfelvételt és panaszintézést meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egység/ek/ vagy munkatárs/ak köre/ végzi.

2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a pénzügyi szervezet elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a pénzügyi szervezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.
4. A panaszügyek kezelésének irányítását a társaság ügyvezetője látja el.

#### **IV. A panasz felvétele**

1. A panasz benyújtására a pénzügyi szervezet az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban is lehetővé teszi.
2. A pénzügyi szervezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.
3. Panasz a pénzügyi szervezetenél az alábbi módokon és elérhetőségeken tehető:

##### **Szóbeli panasz:**

Szóbeli panasz tehető személyesen vagy telefonon.

A személyes panaszbejelentés helye a szolgáltató a záloghitelezési tevékenységével kapcsolatban: Correct Zálogház Zrt. 1085 Budapest, József krt. 40., szám alatti és 1042 Budapest, Árpád út 84. szám alatti zálogfiókja, az elhelyezés helyszínén.

A személyes panaszbejelentés helye a szolgáltató széfszolgáltatási tevékenységével kapcsolatban: a Correct Zálogház Zrt. 1039 Budapest, Pütkösdfürdő utca 52-54. szám alatti telephelyén (trezor recepcióján) munkanapokon 9-17:30 óráig.

A telefonon történő panaszbejelentés - szolgáltató záloghitelezési és széfszolgáltatási tevékenységével kapcsolatban is - az alábbi telefonszámon és időben lehetséges: +36-1-464-7400, munkanapokon 8-16 óráig, hétfői munkanapokon 8-20 óráig.

Az elektronikusan előterjesztett panaszt - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

##### **Írásbeli panasz:**

Írásbeli panasz tehető:

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton, levelezési cím: Correct Zálogház Zrt., 1119 Budapest, Hadak útja 7-9.
- elektronikus levélben, elektronikus levelezési cím: [panasz@correcttrezor.hu](mailto:panasz@correcttrezor.hu)

- telefaxon, telefaxszám: Tel: +36-1-464-7410

## **V. A panasz rögzítése**

1. A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi. Erről az ügyvezető gondoskodik.
2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokat a Társaság rögzíti, és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja – az ügyfél kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
3. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.
4. A Társaság lehetőségei függvényében elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben illetve Interneten keresztül is. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
5. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen vagy nem a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.
6. A szóban (személyesen, telefonon) tett panaszról elektronikus vagy papír alapú formában rögzített panasznyomtatványt tölt ki a Társaság, amelynek egy, a Társaság átvételi igazolásával ellátott másolati példányát a panaszos részére átad, illetőleg megküld.
7. A panaszok felvételét a zálogfiókban a becsüs, a Társaság székhelyén a titkárságvezető végzi, akinek a panaszkezeléssel összefüggő további feladatai különösen:
  - a beérkezett panaszok koordinálása,
  - a panaszügyek nyilvántartásának karbantartása,
  - a panaszok és panaszügyek rendszeres elemzése,
  - a panaszok és panaszügyek elemzése alapján intézkedési javaslattevés a magasabb színvonalú szolgáltatás elérése, a problémás esetek számának csökkentése érdekében.

## **VI. Panaszbejelentő nyomtatvány ajánlott tartalma**

1. A Társaság a panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatványok tartalmi és formai elemeit szabadon határozza meg. Ezek kialakításánál a szabályzatban foglalt tartalmi

követelményeket figyelembe véve a Magyar Nemzeti Bank által kibocsátott mintaszabályzat mellékletét képező nyomtatvány mintát alkalmazza (jelen szabályzat melléklete).

2. A panaszbejelentő nyomtatvány ajánlott minimális tartalmi elemei:
  - a. A nyomtatvány egyértelmű elnevezése (pl. panaszbejelentő),
  - b. panaszfelvevő, szervezeti egység, (fiók, kirendeltség stb.) neve és jól láthatóan a pénzügyi szervezet megnevezése,
  - c. beérkezés időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, Interneten),
  - d. a panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám, ügyfélcsoport),
  - e. a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
  - f. a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
  - g. a panaszos konkrét igényének megjelölése,
  - h. a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
  - i. a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
  - j. a panasszal kapcsolatos döntés,
  - k. az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja.
3. Az általános tartalmi elemeken túl a nyomtatvány tartalmazhat az adott pénzügyi szakág követelményeinek, illetőleg a pénzügyi szervezet működésének megfelelő speciális elemeket.
4. A Társaság a választ önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

## **VII. A panaszügy intézése**

1. A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A Társaság a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.
2. A Társaság a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
3. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben Társaság a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

4. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.
5. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt a pénzügyi szervezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
6. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.
7. A Társaság biztosítja, hogy a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
8. A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
9. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Társaság úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panaszügy-intézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.
10. A Társaság panaszbejelentéssel érintett szervezeti egységének vezetője a panasz nyilvántartásba vételét követően haladéktalanul megkezdi annak kivizsgálását. A vizsgálatba a szükséghez képest más szervezeti egység, illetőleg annak munkatársai is bevonhatók. Az egyes szervezeti egységek közötti kommunikációt írásban dokumentálni kell.
11. A vizsgálatot lefolytató szervezeti egység a rendelkezésére álló információk alapján megállapítja a tényállást.
12. Amennyiben a jogosnak minősülő panaszokhoz kapcsolódóan kárigény is felmerül, a panasz kivizsgálását lefolytató szervezeti egység megvizsgálja a bejelentett kárigény jogosságát, mértékét és megállapítja a panaszos jogos kárigényét.
13. Az ügyvezető a panaszügyben keletkezett iratokat döntésre a Társaság vezérigazgatójához terjeszti. Az előterjesztésnek tartalmazza a kivizsgálást lefolytató szervezeti egység vizsgálatának eredményét, a panasz elbírálása tárgyában készített, indokolással ellátott határozati javaslatot. A panasz elbírálása tárgyában a vezérigazgató dönt.
14. Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény rendezéséről az érdemi döntésnek megfelelően az elnök-ügyvezető haladéktalanul gondoskodik, ennek során intézkedik, hogy a kérdéses pénzügyi összeget a pénzügyi szervezet kifizesse vagy átutalja.
15. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését

is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

16. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a Társaság válaszával, – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a *Magyar Nemzeti Bankhoz* (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., székhelye:1013 Budapest, Krisztina krt. 39., elektronikus levelezési címe: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), telefonszáma: +36 (80) 203-776)
- szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: a *Pénzügyi Békéltető Testülethez* (levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., elektronikus levelezési címe: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), telefonszáma: +36 (80) 203-776),
- bírósághoz.

### **VIII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

1. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi. A panaszokkal érintett, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumok megőrzésére szintén az 5 éves határidő irányadó azzal, hogy ezen határidő meghosszabbodhat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelő időtartamra.
2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. A Társaság a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés elkészítettéről a vezérigazgató gondoskodik.
4. A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
5. A Társaság a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.
6. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:



- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

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

### **IX. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése**

1. A Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést *a Magyar Nemzeti Bankról szóló hatályos jogszabályi rendelkezések alapján* megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére.
2. A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.
3. Társaság panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása. A panaszfelelős feladat- és hatáskörét az ügyvezető látja el.

### **X. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó**

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. § (15) bekezdése alapján Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója: Ablonczyné Markó Judit ügyvezető. A kapcsolattartó személyét a vezérigazgató jelöli ki és gondoskodik, hogy a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelentse Társaság.

Jelen Panaszkezelési szabályzatot Társaság a honlapján ([www.correcttrezor.hu](http://www.correcttrezor.hu)) közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (zálogfiókok, trezor) kifüggeszti.

.....

*Ablonczyné Markó Judit Krisztina ügyvezető*

## Melléklet

### NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

A PANASZNYOMTATVÁNYT A  
FOGYASZTÓ RENDELKEZÉSÉRE  
BOCSÁTÓ SZERVEZET PECSÉTJE

### ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

### FELEK ADATAI

#### PANASZOS

NÉV:

CÍM:

SZERZ.SZÁM:

TELEFON:

ÉRTESÍTÉS MÓDJA :

#### PÉNZÜGYI SZERVEZET

NÉV:

CÍM:

TELEFON:

### TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLIÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSZOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSZOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

A PÉNZÜGYI SZERVEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

## I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
- DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA
- SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK
- JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK
- NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
- HIBA A SZÁMLAKIVONATON
- A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK
- EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
- KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:
- SZÁMLAVEZETÉSI HIBA
- KÁRBECSLÉS
- A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK
- KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
- KÁR KELETKEZETT
- NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
- A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI
- SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
- TÉVES TÁJÉKOZTATÁS
- SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
- HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS
- SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

## II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

## III. A PANASZOS IGÉNYE

- SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE
- MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE
- SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE
- TÁJÉKOZTATÁS

- KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA
- KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE
- ÖSSZEGE:
- ÁRCSÖKKENTÉS
- ÖSSZEGE:
- FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

## IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS ( NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI )

## V. JOGI INDOKOLÁS ( NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI )

## VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

### CSATOLT DOKUMENTUMOK:

- 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.

HA A PÉNZÜGYI SZERVEZET 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, A PANASZOS ÉLNI KIVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

**A PÉNZÜGYI SZERVEZET VÁLASZA**  
(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik!)

ÜGYIRAT SZÁMA:

- TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:  
 RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE

- A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE

- A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

- TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

KELT:

ALÁÍRÁS:

-----

**VISSZAKÜLDENDŐ A PÉNZÜGYI SZERVEZETNEK**

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZ BENYÚJTÓJA:

BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST

NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT:

ALÁÍRÁS:

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott: \_\_\_\_\_

Szül. hely: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ .év \_\_\_\_\_ .hó \_\_\_\_\_ .nap

Anyja neve: \_\_\_\_\_

Sz.ig.szám: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

**meghatalmazom**

\_\_\_\_\_ -t,

Szül. hely: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ .év \_\_\_\_\_ .hó \_\_\_\_\_ .nap

Anyja neve: \_\_\_\_\_

Sz.ig.szám: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

, hogy helyettem \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ kapcsolatos ügyekben eljárjon.

Ez a meghatalmazás \_\_\_\_\_ -ig érvényes.

\_\_\_\_\_

Kelt: (Város, év. hó. nap.)

\_\_\_\_\_

aláírás (meghatalmazó)

Tanúk:

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Sz.ig.szám: \_\_\_\_\_

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Sz.ig.szám: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

aláírás

\_\_\_\_\_

aláírás