

**CORRECT ZÁLOGHÁZ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**PANASZÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYZAT**

*Jóváhagyta az igazgatóság 2017. január 30-án*

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>I. A panasz .....</b>	<b>3</b>
<b>II. A panaszos .....</b>	<b>3</b>
<b>III. A panaszügyintézkést 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. Tájékoztató .....</b>	<b>6</b>
<b>VII. Panaszbejelentő nyomtatvány ajánlott tartalma .....</b>	<b>7</b>
<b>VIII. A panaszügy intézése .....</b>	<b>8</b>
<b>IX. A panaszügyintézkéssel kapcsolatos utólagos teendők .....</b>	<b>9</b>
<b>X. A panaszügyintézkési tevékenység ellenőrzése .....</b>	<b>9</b>
<b>XI. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó .....</b>	<b>9</b>
<b><i>Melléklet</i> .....</b>	<b>11</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 pénzügyi szervezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a pénzügyi szervezettől 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.

A panaszos általában ügyfele a pénzügyi szervezetnek, 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 panaszügyintézkést ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A pénzügyi szervezeten belül a panaszfelvételt és panaszintézkést meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egység/ek/ vagy munkatárs/ak köre/ végzi.
2. A panaszügyintézkés során, amennyiben az ügyfél a pénzügyi szervezet elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
3. A panaszügyintézkés rendje illeszkedik a pénzügyi szervezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.
4. A panaszügyek kezelésének irányítását a társaság elnök-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: Correct Zálogház Zrt. I. zálogfiókja, 1085 Budapest, József krt. 40., valamint Correct Zálogház Zrt. II. zálogfiókja, 1114 Budapest, Bocskai út 23-25., munkanapokon 8-16 óráig, III. zálogfiók 1036 Budapest Lajos u.51. IV. zálogfiók 1042 Budapest, Árpád út 84., az elhelyezés helyszínén.

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

## **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: [bettina.szekely@conflex.hu](mailto:bettina.szekely@conflex.hu)
- telefaxon, telefaxszám: Tel: +36-1-464-7410

4.

Társaság a szóbeli panaszt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (zálogfiókok), annak nyitvatartási idejében, munkanapokon 8 órától 16 óráig fogadja.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a hét egy munkanapján, hétfőn 8 órától 20 óráig fogadja.

A panaszt elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

## **V. A panasz rögzítése**

1. A panaszt – annak elintézéséig – a pénzügyi szervezet 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 pénzügyi szervezet 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. A telefonon közölt panaszokat Társaság rögzíti, és a hangfelvételeket 1 évig megőrzi. Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
3. A pénzügyi szervezet segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.
4. A pénzügyi intézmény 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.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a pénzügyi szervezet 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 pénzügyi szervezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

5. A szóban (személyesen, telefonon) tett panaszról elektronikus vagy papír alapú formában rögzített panasznyomtatványt tölt ki a pénzügyi szervezet, amelynek egy, a pénzügyi szervezet átvételi igazolásával ellátott másolati példányát a panaszos részére átad, illetőleg megküld.
6. Pénzügyi szervezetenél a panaszok felvételét a zálogfiókban a becsüs, a pénzügyi szervezet 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 javaslatlattétel a magasabb színvonalú szolgáltatás elérése, a problémás esetek számának csökkentése érdekében.

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

1. A pénzügyi szervezet a panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatványok tartalmi és formai elemeit szabadon határozza meg. Ezek kialakításánál a szabályzatban foglalt tartalmi követelményeket figyelembe véve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 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 pénzügyi szervezet válaszát önálló válaszevélként 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. Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. Társaság a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.
2. Társaság a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. 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 válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.
3. Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.
4. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a pénzügyi szervezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
5. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.
6. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
7. A pénzügyi szervezet a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
8. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a pénzügyi szervezet 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.

9. A pénzügyi szervezet 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.
10. A vizsgálatot lefolytató szervezeti egység a rendelkezésére álló információk alapján megállapítja a tényállást.
11. 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.
12. A fiókvezető-ügyvezető a panaszügyben keletkezett iratokat döntésre a pénzügyi szervezet elnök-ügyvezetőjéhez terjeszti. Az előterjesztésnek tartalmazza a kivizsgálást lefolytató szervezeti egység vizsgálatának eredményét, a panasz elbírálása tárgyában készített, indokolással ellátott határozati javaslatot. A panasz elbírálása tárgyában az elnök-ügyvezető dönt.
13. Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény rendezéséről az érdemi döntésnek megfelelően az elnök-ügyvezető haladéktalanul gondoskodik, ennek során intézkedik, hogy a kérdéses pénzösszeget a pénzügyi szervezet kifizesse vagy átutalja.
14. A pénzügyi szervezet 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 pénzügyi szervezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.
15. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a *Társaság* válaszával – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
  - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (levelezési címe: 1535 Budapest BKKP Pf.:777)
  - szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:
    - o Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.),
  - bírósághoz

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

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a pénzügyi szervezet a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési



szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

2. A pénzügyi szervezet 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 pénzügyi szervezet 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 pénzügyi szervezet panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.
6. 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. Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

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

1. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló hatályos jogszabályi rendelkezések alapján* megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére.
2. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 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 a fiókvezető-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 fiókvezető-ügyvezető. A kapcsolattartó személyét az ügyvezető 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.correctzalog.hu](http://www.correctzalog.hu)) közzéteszi és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (zálogfiókok) kifüggeszti.

*Melléklet*

## NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

A PANASZNYOMTATVÁNYT A  
FOGYASZTÓ RENDELKEZÉSÉRE  
BOCSÁTÓ SZERVEZET PECSÉJTJE

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

### FELEK ADATAI

PANASZOS

PÉNZÜGYI SZERVEZET

Név:

Név:

### TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS  RÚ  
EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZAI ÉS IGENTÉ  
RÉSZLETESEBBEN KI  N.

KÉRJÜK, CSATOLJA  SZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (PÉNZÜGYI MEGHATÁROZÁSOK),  
A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

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

# ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

## 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):

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

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

## II. KÖRÜLMÉNYEK

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

## III. A PANASZOS IGÉNYE

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA                  | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE              | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE             |
| <input type="checkbox"/> MÁSA SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA             | ÖSSZEGE:   |
| <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE | <input type="checkbox"/> ÁRCSÖKKENTÉS                    |
| <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE                | ÖSSZEGE:   |
| <input type="checkbox"/> TÁJÉKOZTATÁS                           | <input type="checkbox"/> 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 KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

## A PÉNZÜGYI SZERVEZET VÁLASZA

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