

BARANYACREDIT ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

BaranyaCredit Zrt
Igazgatóság elnöke

PREAMBULUM

A BaranyaCredit Pénzügyi Zrt. a Baranya Megyei Cégbírósága által Cg. 02-10-060314 cégjegyzékszám alatt bejegyzett és nyilvántartott magyar pénzügyi vállalkozás, amelynek székhelye: 7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., adószáma: 12544734-2-02 (a továbbiakban: Pénzügyi vállalkozás, Társaság).

A Pénzügyi vállalkozás az alább megjelölt tevékenységét az MNB Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: „Felügyelet”) I-1096/2001. számú, valamint az I-775/2002. számú felügyeleti határozatban foglalt tevékenységi engedélye szerint végzi:

Hitel- és pénzkölcsön nyújtása, – zálogkölcsön nyújtása kézzizálog és ingatlanfedezet mellett, valamint követelésvásárlás üzletági korlátozással – pénzügyi szolgáltatás.

Vonatkozó jogszabályok

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (MNB rendelet)
- az MNB 13/2015. (X.16.) sz. ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról (MNB ajánlás)
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

1) A szabályzat célja

A szabályzat elősegíti, hogy az Ügyfelek véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. Emellett a Társaság a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásai és ügyfélkezelési rendje továbbfejlesztéséhez.

2) Alapelvek

A pénzügyi vállalkozás együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A pénzügyi vállalkozás a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

3) Fogalmak

Panasz: a Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos ügyfél: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy (Hpt.)

Meghatalmazott: A panaszos ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot.

Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank (MNB vagy Pénzügyi felügyelet), a Társaság felügyeleti szerve.

4) A panaszkezelésért felelős személy

A Pénzügyi vállalkozás mérete és munkavállalóinak száma alapján külön panaszkezelési szervezeti egység nem kerül kialakításra. A Társaságnál a panaszkezelést a panaszkezelésért felelős személy végzi. A Pénzügyi vállalkozás Szervezeti és Működési Szabályzata szerint a panaszkezelésért felelős személy a Társaság jogtanácsosa.

A panaszkezelésért felelős személy feladata:

- biztosítja a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatását,
- biztosítja a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást,
- panasznyilvántartást vezet,
- biztosítja a belső és külső adatszolgáltatást,
- eseti jelleggel oktatást tart a munkatársaknak a vonatkozó jogszabályokról, belső panaszkezelési szabályzatról,

- együttműködik a fogyasztóvédelmi kapcsolattartóval a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában.

5) A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó

A Társaság fogyasztóvédelmi kapcsolattartót jelölt ki, személyét az MNB (Felügyelet) részére bejelentette. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó felelős a Felügyelettel szemben a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatban és egyéb, fogyasztóvédelmi kérdésekben.

6) A panasz bejelentésének módjai

A panasz benyújtására a Pénzügyi vállalkozás az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít:

1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen: ügyfélfogadási időben az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben (7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., H-Cs: 8 – 16 óráig, P: 8 – 12 óráig)
- b) telefonon: munkanapokon a 72/522-955 számon ügyfélfogadási időben, ezen túl minden hét szerdai napján (munkaszüneti és bankszünnap kivételével) 16 és 20 óra között a 30/8263564 telefonszámon.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján: ügyfélfogadási időben az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben (7621 Pécs, Irgalmasok u. 5., H-Cs: 8 – 16 óráig, P: 8 – 12 óráig)
- b) postai úton: BaranyaCredit Pénzügyi Zrt. 7621 Pécs, Irgalmasok u. 5. címre,
- c) elektronikus levélben az info@BaranyaCredit.hu címre elküldve.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

7) A panasz rögzítése

A panaszt nyilvántartásba kell venni. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt.

A BaranyaCredit Zrt segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat biztosít számára. Ügyfelünk bejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ a megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában. A panaszos ügyfél kérésére, részére meg kell küldeni a Társaság Panaszkezelési szabályzatát postai vagy elektronikus úton.

Panaszbejelentő nyomtatvány

A panaszbejelentő nyomtatvány sémáját jelen szabályzat 4. számú melléklete tartalmazza. A nyomtatvány megtalálható a Társaság honlapján és ügyfélszolgálati irodájában kifüggesztve.

A Társaság a 4. sz. mellékletben található nyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

8) A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, a BaranyaCredit Zrt a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt helyben, azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Szóbeli panasz esetén a Társaság közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - fentiek szerint - meg kell küldeni. A Társaság a szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek írásba foglalva, tértivevényes postai levélben.

Amennyiben jegyzőkönyv készül, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

A jegyzőkönyv mintát jelen szabályzat 2. melléklete tartalmazza.

Az írásbeli panasz:

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek írásba foglalva, tértivevényes postai levélben vagy elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a

kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte meg. A Társaság válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Társaság 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, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, valamint új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaság elérhetőségeinek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát.

Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszos ügyfelet - jelen Szabályzat 10. pontja szerint - a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

A Társaság panaszkezelésének folyamatát jelen szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

A Központi Hitelinformációs Rendszer működését szabályozó 2011. évi CXXII. törvényben rögzítettek szerint a KHR felé a pénzügyi intézmények által továbbított referenciaadatokkal kapcsolatban érkezett ügyfélpanaszok kivizsgálásának határideje a panasz benyújtásától számított öt munkanap.

9) A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A BaranyaCredit Zrt panaszkezeléssel összefüggő adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH-86772/2015.

A Pénzügyi vállalkozás a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) ügyfél neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Pénzügyi vállalkozásnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság adatkezelési szabályainak, valamint a GDPR törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

10) Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): elérhetősége 10.1.3. pont szerinti
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: elérhetősége 10.1.3. pont szerinti
- c) bíróság.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

10.1 A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén az elutasító levélben tájékoztatja az alábbiakról.

10.1.1 A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén az elutasító levélben tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

10.1.2 A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy amennyiben a Társaság válaszával nem ért egyet akkor,

- a) a 10.1.1 pont a) pontja esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- b) a 10.1.1 pont b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a 10.1.1 pont a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

10.1.3 A Társaság az elutasító levélben feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület és Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségeit.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Pénzügyi Békéltető Testület
levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.:172.
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
telefon: (+36 80) 203-776
web: mnb.hu/bekeltetes

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségei:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

telefon: (06 80) 203-776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

10.1.4 Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB és a BaranyaCredit Zrt. honlapján. Az ügyfél kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelmi nyomtatványt a Társaság haladéktalanul, elektronikusan, vagy postai úton, díjmentesen megküldje részére. Az ügyfél ezirányú kérését benyújthatja levélben a 7621 Pécs, Irgalmasok u. 5. címre, vagy e-mailben az info@baranyacredit.hu címre, vagy kérheti telefonon a 72/522-955 telefonszámon.

A Társaság jelen dokumentumban tájékoztatja a Fogyasztót, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület irányába.

10.2 A Társaság a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet panaszának elutasítása esetén az elutasító levélben tájékoztatja arról, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

11) A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Pénzügyi vállalkozás nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikusan úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A panasznyilvántartás vezetése a panaszkezelésért felelős személy feladata.

12) A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők, monitoring

A BaranyaCredit Zrt a panasznyomtatványt, a panasszal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat és az arra adott választ öt évig őrzi meg. A

panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is.

A Társaság kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében folyamatos elemző tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban,
- a panaszok számát,
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat,
- a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, területeket,
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét, illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget,
- továbbá meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges intézkedéseket.

A Társaság jelen Panaszkezelési szabályzatát kifüggeszti ügyfélszolgálati irodájában, valamint honlapján közzéteszi. Ügyfél kérésére a Panaszkezelési szabályzat egy példányát díjmentesen megküldi részére.

Melléklet:

1. számú: Meghatalmazás
2. számú: Jegyzőkönyv
3. számú: Panasznyomtatvány
4. számú: A panaszkezelés folyamatábrája

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Azonosító okmány száma, típusa:	

mint meghatalmazó meghatalmazom

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Azonosító okmány száma, típusa:	

hogy a BaranyaCredit Zrt részére benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen. Helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviselőtemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Jelen meghatalmazással felmentést adok a BaranyaCredit Zrt részére, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) rendelkezéseiben meghatározott, a panaszüggyel kapcsolatos banktitok megtartásának kötelezettsége alól.

Kelt:

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Aláírás:		Aláírás:	
Név:		Név:	
Lakcím:		Lakcím:	
Azonosító okmány száma:		Azonosító okmány száma:	

JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZRÓL

Panasz egyedi azonosítója	
Jegyzőkönyvet felvevő személy neve	

Panasszal érintett szolgáltató adatai:

Név	BaranyaCredit Pénzügyi Zrt
Székhely	7621 Pécs, Irgalmasok u. 5.

Ügyfél adatai:

Név	
Lakcím/székhely/levelezési cím	
Telefon, e-mail	

Panasz egyedi azonosítója	
Jegyzőkönyvet felvevő személy neve	
Panasz benyújtásának időpontja	
Panasz benyújtásának módja	<input type="checkbox"/> Személyesen <input type="checkbox"/> Telefonon

Panasz részletes leírása*

*Kérjük, hogy kifogásait és azok indokait lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon), lényegre törően, felsorolásszerűen rögzítse.

Az Ügyfél igénye

(pl. tájékoztatás, szolgáltatás kiegészítése, szerződés megszüntetése, kárterítés stb.)

Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje:

A jegyzőkönyv másolati példányát átvettem:

.....
Jegyzőkönyvet felvevő személy

.....
Panaszos ügyfél

Tájékoztató

Társaságunk az Ön szóbeli panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor Társaságunk az Ön panaszáról jelen jegyzőkönyvet veszi fel és annak másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben adja át Önnek,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg fogja Önnek megküldeni.

A panaszkezelés részletes szabályait a Panaszkezelési Szabályzatunk tartalmazza, amely elérhető Társaságunk honlapján és ügyfélszolgálati irodánkon.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye:*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus:

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

A panaszkezelés folyamatábrája

