

Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2022.

TARTALOMJEGYZÉK

<i>I. Általános rendelkezések</i>	2
I.1 A Szabályzat célja	2
I.2. Fogalmak	2
I.3. Adatkezelés	2
I.4. Nyelvhasználat	3
I.5. Képviselő	3
I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei	3
I.7. A panaszkezelés eljárási kötelmei	3
<i>II. A panasz bejelentése</i>	5
II.1. Írásbeli panasz	5
II.2. Szóbeli panasz	5
<i>III. A panasz elintézése</i>	6
III.1. A panasz kivizsgálása	6
III.2. Döntés a panaszügyben	6
III.3. Jogorvoslati lehetőségek	6
III.4. Eljáró személyek	7
<i>IV. Nyilvántartás</i>	8
<i>Záradék</i>	9
<i>1. számú melléklet: Nyomtatvány (Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz)</i>	1- 3

Erinum Capital Pénzügyi Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) célja, hogy meghatározza az **Erinum Capital Pénzügyi Zrt.** (a továbbiakban: **Társaság** vagy szolgáltató) által a panasz-ügyintézés során egységesen – megkülönböztetett figyelemmel a Magyar Nemzeti Bank 66/2021.(XII.20.) számú, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló MNB rendeletre (a továbbiakban: MNB rendelet), a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül – követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást. A fentiekben hivatkozott MNB rendelet és jelen Szabályzat hatálya a **Társaságra**, mint pénzügyi intézményre (szolgáltatóra), valamint az általa végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítőre terjed ki.

A **Társaság** jelen **Szabályzatot** a székhelyén az ügyfelek részére kijelölt helyiségben jól látható és elérhető módon hirdetményként és honlapján teszi közzé.

I.2. Fogalmak

Jelen **Szabályzat** alkalmazásával összefüggésben

- **panasz**: a **Társaság** magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a **Társaság** eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a **Társaságtól** általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);
- **panaszos**: mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a **Társaság** szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a **Társaságnak** nem ügyfele, de a **Társaság** tevékenységét valamely, a **Társaság** által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja;
- **fogyasztó (ügyfél)**: e rendelet alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

I.3. Adatkezelés

A panaszt – annak elintézéséig – a **Társaság** minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak.

A **Társaság** a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi. A szolgáltató a panaszkezelés során a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően, a Társaság Adatvédelmi Szabályzatában előírtak szerint kell kezelni.

I.4. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A **Társaság** – amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik – biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését. A **Társaság** minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

I.5. Képviselő

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által ere meghatalmazott személ jogosult.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a **Társaság** vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a banktitok kiadására vonatkozó felhatalmazást a kiszolgáltatható banktitokkör pontos megjelölésével. A jelen **Szabályzat** mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás (ügyvédi meghatalmazás, teljes bizonyító erejű magán okirati megbízás vagy meghatalmazás) hiányában a **Társaság** közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a **Társaság** számára, ezért minden panasznak tekinthető bejelentést a jelen **Szabályzatban** foglaltak szerint, panaszként kezel. Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a **Társaság** ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.

Feltétlenül javasolja a **Társaság** a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a **Társasággal** létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá ha a **Társaság** tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

I.7. A panaszkezelés eljárási kötelmei

A **Társaság** (a szolgáltató) teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek (fogyasztónak) a szolgáltató szerződéskötést, a szerződés megkötésével, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, a szerződéses jogviszony megszűnésével, azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét, mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panaszát).

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak (a **Társaságnak**) a panaszosnál rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel az információ/k beszerzése okán.

A panaszkezelési eljárás, mint ügyrendi feladat szervezési-, irányítási- és ellenőrzési folyamata közvetlenül az igazgatóság hatáskörébe tartozik, felelős a megbízott igazgatósági tag, mint ügyvezető igazgató helyettes.

Az ügyfél írásbeli panaszát lehetőleg az igazgatóságnak címezve, a **Társaság** székhelyére, mint levelezési címre kell, hogy eljuttassa. Az egyéb címre érkező panaszbeadványok hivatali érkeztetés céljából, azonnali, személyes kézbesítéssel a megbízott igazgatósági tag kezeihez kell, hogy jussanak.

Szóbeli panaszfelvételt követően a panaszkezelő felelős tájékoztatja az ügyfelet a személyes elérhetőségéről, telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására vonatkozó adatokat.

A **Társaság** a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó válaszát – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben az ügyfél

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a **Társaság** által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte vagy
- b) a **Társaság** által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon (e-bank) keresztül terjesztette elő.

Ez a megvalósítási mód és forma csak akkor választható, ha a **Társaság**, mint szolgáltató a választ az ügyfél részére oly módon küldi meg, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáró módon igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát is.

A **Társaság** jelen Szabályzat hatályba lépésekor még nem rendelkezik olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszert tartalmazó informatikai munkaprogrammal. A fejlesztés megvalósítása szervezés alatt van.

II. A panasz bejelentése

II.1. Írásbeli panasz

A panasz írásban benyújtható a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) honlapján lévő és letölthető, a jelen Szabályzat 1.-es számú mellékletét képező, panasz benyújtására alkalmas nyomtatványon vagy egyéb nem formalizált levélben,

- a) személyesen, a **Társaság** székhelyén 1095 Budapest, Soroksári út 3/A., 6. lph. IV.em. I- 6., az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, a Társaság honlapján (**erinum.com**) közzé tett mindenkori nyitvatartási időpontok szerint;
- b) postai ajánlott (könyvelt) küldeményként, a **Társaság** igazgatóságához, fenti székhelyére címezve;
- c) elektronikusan, az **info@erinum.com** e-mail címére elküldve, bármely nap **0- 24** óráig.

A **Társaság** javasolja a jelen **Szabályzat** mellékletét képező nyomtatvány használatát (1. számú melléklet); a nyomtatvány díjmentesen átvehető a **Társaság** ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben, illetve letölthető a **Társaság** honlapjáról (**erinum.com**). Amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a **Társaság** a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembe vételét a panasz megfogalmazása során. A **Társaság** mint szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvben minden esetben szükséges közölni a panaszos ügyfél nevét, lakcímét (székhelyét), levelezési címét, a panasz előterjesztésének helyét, idejét, mód-ját, a panasszal érintett szolgáltató nevét és címét, a panasz részletes leírását az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, ügytől függően ügyfélszámát, a panasszal érintett szerződés számát, az ügyfél által bemutatott iratok, egyéb bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. Személyesen közölt szóbeli panasz felvétele esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása zárja le a jegyzőkönyvet.

Személyesen benyújtott panasz esetén a **Társaság** panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos ügyfél megkapja az általa benyújtott nyomtatvány/ok (dokumentum/ok) vagy levél egy- egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

II.2. Szóbeli panasz

A panasz szóban bejelenthető

- a) személyesen, a **Társaság** székhelyén (1095 Budapest, Soroksári út 3/a. 6. lph. IV. em. I- 6.), nyitvatartási idejében, szerdán **8⁰⁰** órától, a többi munkanapon **10⁰⁰** órától a **Társaság** honlapjában (**erinum.com**) közzé tett ügyfélfogadás záró időpontjáig szólóan ;
- b) telefonon, a **Társaság** ügyfélszolgálat **központi számán 06-1/ 788 0172** és a **06-1/788 2598 panaszvonal** telefonszámán. Utóbbi kizárólag a panaszbejelentések folytonosságát szolgálja az Ügyfélfogadási idő hivatalos keretei között.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a **Társaság** biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a **Társaság** és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a **Társaság** hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a panaszügy lezárását követően egy évig megőrzi. A **Társaság** a kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség. A szóban, illetve telefonon tett panaszt a **Társaság** panaszfelvételt intéző munkatársa a jelen **Szabályzat** mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti.

Minden esetben kötelezően szükséges a panaszos nevének és lakcímének megadása.

III. A panasz elintézése

III.1. A panasz kivizsgálása

A **Társaság** a szóbeli panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a **Társaság** a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról – a jelen szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével – jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panasz közlését követő **30** napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása valamely, a panaszossal is közölt ok (körülmény) miatt nem lehetséges.

A **Társaság**nak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30 (harminc)** naptári napon belül – térítvevényel igazolt módon – kell megküldeni az ügyfélnek. Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és korábbiakban már kivizsgált panaszt – amennyiben újabb, ez idáig még nem ismert körülmény nem merült fel – a **Társaság** ismételten nem vizsgál.

III.2. Döntés a panaszügyben

Amennyiben a **Társaság** a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve

– igény és lehetőség esetén – a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).

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.

A **Társaság** a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan.

III.3. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén a **Társaság** válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek levelezési címét.

A panaszos (a panasz tartalmára is figyelemmel) az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti:

- MNB Fogyasztóvédelmi igazgatóság, Egyéb pénzügyi szolgáltatók fogyasztóvédelmi főosztálya (1013 Budapest, Krisztina krt. 6., levélcím:1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776)
- nem pénzügyi-, egyéb fogyasztóvédelmi tárgyú jogvita esetében a panaszos lakóhelye (tartózkodási helye) szerinti, illetve – a panaszos választása esetén – a szerződés teljesítésének helye vagy a **Társaság** székhelye szerinti békéltető testület (a Budapesti Békéltető Testület, levélcím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em., telefon: 06-1-488-2131)

- Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály (1052 Budapest, Városház u. 7., telefon: +36-1-450-2598, fax: +36-1-411-0116, e-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)
- Gazdasági Versenyhivatal, panasz kizárólag írásban tehető (1054, Budapest, Alkotmány u. 5., levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211, illetve ügyfélkapun keresztül)
- Fővárosi Törvényszék az illetékességgel rendelkező bíróság (helyi bírósági hatáskörben a Pesti Központi Kerületi Bíróság, 1055 Budapest, Markó u. 25., levélcím: 1887 Budapest, Pf.: 28., telefon: +36-1-354-6000, e-mail: pkkb.elnok@birosag.hu).

A panasz elutasítása esetén a **Társaság** válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a pénzügyi szervezetek felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bank** mint részvénytársaság szervezeti egységén belül működő Fogyasztóvédelmi igazgatóság, Egyéb pénzügyi szolgáltatók fogyasztóvédelmi főosztályánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel s annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **bírósághoz** fordulhat, vagy a MNB szervezeti egységén belül működő **Pénzügyi Békéltető Testület** (levelezési címe: H-1525 Budapest, Pf. 172.) eljárását kezdeményezheti, ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu).

III.4. Eljáró személyek

A panaszkezelési eljárás szervezési-, irányítási- és ellenőrzési folyamata közvetlenül az igazgatóság hatáskörébe tartozik, felelős a megbízott igazgatósági tag, mint ügyvezető igazgató helyettes.

A panaszfelvétel során a **Társaság** pénzügyi szolgáltatási területének alkalmazottai járnak el. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszt a **Társaság** Jogi Csoportja részére kell továbbítani, amely a panaszt kivizsgálja és javaslatot tesz a döntésre.

A panaszügyben az ügyvezető igazgató (távollétében az ügyvezető igazgató helyettes) jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás az ügyvezető igazgatót, vagy a megbízott ügyvezető igazgató helyettest érintené, az ügyben az Igazgatóság jogosult dönteni.

IV. Nyilvántartás

A **Társaság** a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a **Társaság** a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább **5 (öt) évig** megőrzi.

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.

A Társaság a panaszokról évente 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 célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

A **Társaság** a panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Záradék

Jelen Szabályzat a Társaság ügyvezető testületének (igazgatóságának) az Ig.-2/2022. (I.26.) számú határozatával lép hatályba, rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Budapest, 2022. január 26.

.....

Erdődi András
az igazgatóság elnöke

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ****PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL 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 (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja 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.]

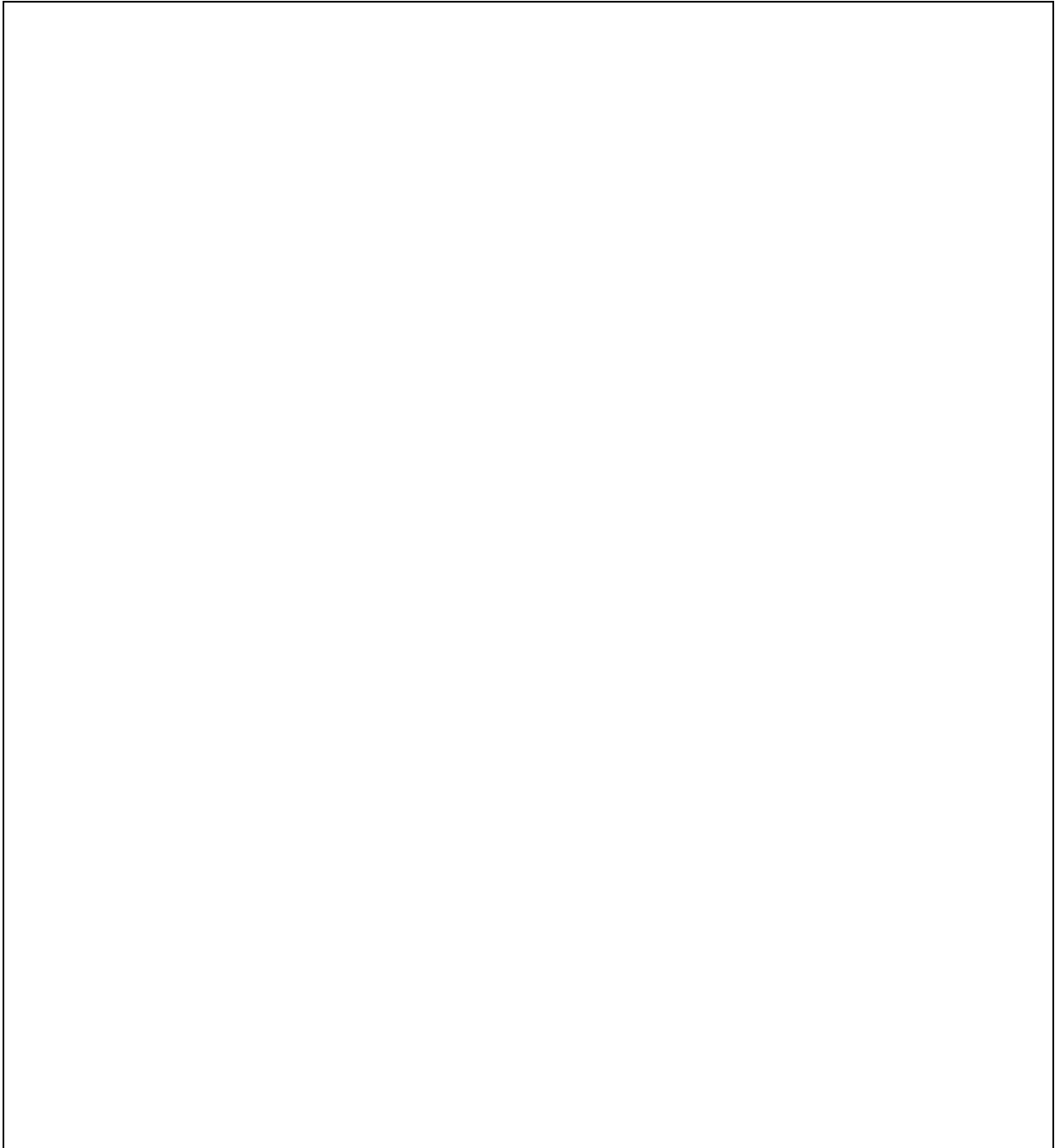
Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

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

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for recording objections. It occupies the central portion of the page.

Kelt:

Aláírás: