

A Paragon Biztosítási Alkusz Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

Közzétéve: 2018. szeptember 20.

Szeretnénk megköszönni, hogy ügyfelünként megtisztelt minket bizalmával. Fontosnak tartjuk, hogy szolgáltatásainkat ügyfeleink megalégedésére fejlesszük, hosszú távú együttműködésben reménykedve. Együttműködésünk fontos pontját jelentik számunkra az Ön észrevételei, kifogásai, panaszai, hiszen ezek segítségével tovább tudjuk javítani szolgáltatásaink minőségét. Panaszkezelési szabályzatunk segít Önnek eligazodni a lehetőségek között, amennyiben minden igyekezetünk ellenére szolgáltatásainkkal kapcsolatosan panaszt kíván tenni.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek jogait a panaszkezelés teljes folyamata során, tanúsítva a biztosításközvetítő ügyfelek iránti elkötelezettségét. A **Paragon Biztosítási Alkusz Zrt.** (székhely: 1163 Budapest, Hősök fasora 50., Cg.: 01-10-045975; továbbiakban: **Szolgáltató**) panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a jóhiszeműség és a tisztesség, illetve az adott helyzetben a jogszabályok és a mindenkor felügyeleti hatóság ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás alapján jár el.

A Szolgáltató a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet illetve a 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. számú ajánlása figyelembevételével az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

I. A panasz fogalma

A panasz fogalmának meghatározására a Szolgáltató a 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben foglaltakat veszi alapul, mely szerint a panasz:

*„A Szolgáltató teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szolgáltató - szerződéskötés létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltató a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: **panasz**)”*

Ezt a meghatározást a Szolgáltató az alábbi módon alkalmazza:

- Panasz az a kifogást tartalmazó bejelentés, mely Szolgáltató tevékenységét vagy mulasztását (termékét, szolgáltatását, eljárását, tájékoztatását, szerződését vagy egyéb tevékenységét) érinti;
- Panaszként kezelünk minden szóban elhangzott és írásban hozzánk beérkezett, a fentieket érintő megkeresést;

II. Ügyfél

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.

III. Alapelvek

1. A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Társaság ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az Ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.
2. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
3. Egységes nyilvántartásban kell nyilvántartania mindazon panaszügyeket, melyek biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezték.
4. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Társaság minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.
5. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Társaságnak eljárnia.
6. A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az Ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Társaság, vagy bármely teljesítési segédje vagy alvállalkozója magatartása miatt érte.

IV. Általános eljárási szabályok

1. A panasz kivizsgálásra elsősorban és elsőként az Ügyfélszolgálat jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az Ügyfélszolgálat részére továbbítani.
2. A IV/1. pont szabálya alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett ügyben-érdemben eljáró munkatárs részére jelentik be, és e munkatárs a megalapozott panasz alapján a probléma megoldására alkalmas intézkedésre jogosult és képes. Ebben az esetben a panasz beérkezéséről, a panasz alapján tett intézkedésről haladéktalanul tájékoztatni köteles az Ügyfélszolgálatot, ha a panasz elintézése biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.

3. Az Ügyfélszolgálat a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett biztosító intézetet, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.
4. Az Ügyfélszolgálat vezetője az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
5. Amennyiben az Ügyfélszolgálat vezetője nem tud egyértelmű döntést hozni a IV/4. pontban meghatározott kérdésekben, abban az esetben köteles haladéktalanul tájékoztatni a panasszal érintett üzletág vezetőjét a panaszról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a panaszügy minden releváns körülményére. A tájékoztatással egyidejűleg be kell mutatni az Üzletág-vezetőnek az ügyre vonatkozó dokumentumokat.
6. Az Üzletág-vezető a IV/5. pont szerint megkapott tájékoztatást követően haladéktalanul köteles döntést hozni a IV/4. pontban megjelölt kérdésekben és a döntés végrehajtására felhívni az Ügyfél-szolgálat vezetőjét, vagy az intézkedésre jogosult munkatársat.
7. Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő Ügyfelet.
8. A IV/7. pont szerinti tájékoztatás a IV/2. pontban és az V. pontban foglalt kivételektől eltekintve az Ügyfélszolgálat kötelezettsége. A Társaság ügyvezetője, vagy az érintett Üzletág-vezető (ebben a sorrendben) az Ügyfélszolgálat e jogát bármely panaszügyben magához vonhatja.

V. Eljárás kártérítési kötelezettséget keletkeztető panaszügyek esetén

1. Azon panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az Ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, a szabályzat rendelkezéseit a jelen pontban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.
2. Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az Ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, az Ügyfélszolgálat vezetője nem hozhat döntést a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről. Ezekben az ügyekben érintett Üzletágvezetőt köteles a jelen szabályzat rendelkezéseinek mindenben megfelelően tájékoztatni, aki köteles a jelen szabályzatnak megfelelően az ügyet kivizsgálni.
3. Amennyiben az Üzletág-vezető a V/2. pont szerinti vizsgálat alapján a kártérítési igényt jogszerűnek ítéli, vagy nem tudja egyértelműen megítélni, abban az esetben haladéktalanul köteles a Társaság jogi képviselőjének átadni az ügyet a rá vonatkozó dokumentumokkal együtt.

4. Amennyiben társaság jogi képviselője a panasszal összefüggésben felmerült kárigényt megalapozottnak ítéli, köteles azonnal előterjeszteni az ügyet a Társaság ügyvezetője részére, javaslatot téve az igény kielégítésének jogalapjára és összegszerűségére.
5. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja a társaság jogi képviselőjének előterjesztése alapján a társaság felelősségét, abban az esetben megbízza a Társaság jogi képviselőjét a szükséges okiratok elkészítésével és minden egyéb, szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

VI. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

- i. a panaszügyintézés helye: 1163 Budapest, Hősök fasora 50.
- ii. Nyitvatartási idő:
Hétfő: 8.00 – 20.00-ig
Kedd - Péntek: 8.00 - 16.00-ig

b) telefonon:

- i. (+36-1) 401-3100
- ii. hívásfogadási idő: A nyitvatartási idővel megegyezően.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton: 1631 Budapest, Pf. 170.
- c) telefaxon. (+36-1) 401-3163
- d) elektronikus levélben: paragon@paragonalkusz.hu

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol.

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás formanyomtatványát 1. számú mellékletünkben megtalálja.

Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Amennyiben a felelős szervezeti egységet nem tudja elérni, bármely más munkatársunk haladéktalanul továbbítja számára panaszát.

VII. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása jogszabály által biztosított módon térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt, de ebben az esetben sem lépheti túl a panasz kivizsgálására szánt 30 napos határidőt.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon – Call Centeren keresztül – közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató a jogszabálynak megfelelően 5 évig őrzi meg.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Szolgáltató lehetőséget biztosít elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Szolgáltató biztosítja a személyes ügyfélfogadási időpontot az ügyfél számára.

A biztosításközvetítő a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a többes ügynök és az alkusz rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell őrizni.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, (ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról) jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a

panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvben az alábbiak rögzítését kérjük:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">a) az ügyfél neve;b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;c) a panasszal érintett szolgáltató neve és címed) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;e) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje. |
|--|

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Az írásbeli panasz megtételekor a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél használja és alkalmazza az MNB honlapján (www.mnb.hu) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt. A formanyomtatványt a panaszkezelési szabályzat 2. mellékleteként is megtalálja.

A Szolgáltató számára írásbeli panaszát a paragon@paragonalkusz.hu e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk biztosítani a biztosítási és banktitkok jogszabályban előírt védelmét, e-mail címére általános választ küldünk, míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszunkat megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésünkre álló postai címére küldjük meg.

VIII. A panaszra adott válasz

A Társaság a panasz kivizsgálását követően 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 jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

IX. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

1. neve;
2. szerződésszám, ügyfélszám;
3. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
4. telefonszáma;
5. értesítés módja;
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
7. panasz leírása, oka;
8. ügyfél igénye;
9. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
10. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
11. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

X. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. Amennyiben álláspontja szerint a Szolgáltató rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXIX törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó **Magyar Nemzeti Bank** számára írott bejelentést tehet, telefonon, e-mailen információt kérhet: Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mb.hu),
2. Amennyiben a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével, és teljesítésével kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró **Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)**. Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36 40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mb.hu);
3. A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Szolgáltatótól.

4. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett **polgári bírósághoz** is fordulhat.
5. A Szolgáltató és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.
6. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

XI. A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja elsősorban az utólagos azonosítás és visszakereshetőség, illetve fogyasztóink észrevétele alapján a szolgáltatásaink színvonalának további javítása.

A nyilvántartásunk tartalmazza:

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

A panaszt és az arra adott választ 3 évig őrizzük meg a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

A Szolgáltató felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézésével kapcsolatos internetes felületére (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>), valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét. (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok)

XII. Egyéb rendelkezések

1. A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben az ügyvezető, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.

2. Amennyiben a lefolytatott vizsgálat az Ügyfél panaszának - a hatályos jogszabályok alapján – nem ad helyt, az ügyvezetőnek, az Ügyfél-elégedettség céljára, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel lehetősége van méltányossági alapon az Ügyfél számára kedvező döntést hozni.
3. A jelen szabályzatot a társaság ügyvezetője köteles átadni az Üzletág-vezetőknek és az Ügyfélszolgálat vezetőjének, akik kötelesek a szükséges mértékben ismertetni a munkatársakkal.
4. A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság ügyvezetője jogosult.
5. A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.
6. A panaszügyi nyilvántartást a Társaság által vezetett egyéb nyilvántartásoktól elkülönítetten kell kezelni.
7. Társaságunk a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, aki az alábbi személy: Nováky Hajnalka (elérhetősége: 06 1-401-3125). Társaságunk az MNB-nek 15 napon belül annak változását írásban bejelenti.

Budapest, 2018. szeptember 20.

1. számú melléklet

Meghatalmazás

Alulírott

meghatalmazó neve	
meghatalmazó születési helye, ideje:	
meghatalmazó lakcíme vagy levelezési címe	

ezúton meghatalmazom

meghatalmazott neve	
meghatalmazott születési helye, ideje	
meghatalmazott lakcíme	

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárjon köztem és a Paragon Biztosítási Alkusz Zrt. (székhely: 1163 Budapest, Hősök fasora 50.) között kialakult fogyasztói jogvita rendezése érdekében.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt,, 201..... év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Szem. ig. szám:	Szem. ig. szám:
Aláírás:	Aláírás:

2. számú melléklet

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 (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*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 a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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