

**Arthur Bergmann Hungary Pénzügyi Zrt**

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2017.**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b><i>I. Általános rendelkezések</i></b>	<b>2</b>
<b><i>I.1. A Szabályzat célja</i></b>	<b>2</b>
<b><i>I.2. Fogalmak</i></b>	<b>2</b>
<b><i>I.3. Adatkezelés</i></b>	<b>2</b>
<b><i>I.4. Nyelvhasználat</i></b>	<b>2</b>
<b><i>I.5. Képviselő</i></b>	<b>3</b>
<b><i>I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei</i></b>	<b>3</b>
<b><i>II. A panasz bejelentése</i></b>	<b>3</b>
<b><i>II.1. Írásbeli panasz</i></b>	<b>3</b>
<b><i>II.2. Szóbeli panasz</i></b>	<b>4</b>
<b><i>III. A panasz elintézése</i></b>	<b>4</b>
<b><i>III.1. A panasz kivizsgálása</i></b>	<b>4</b>
<b><i>III.2. Döntés a panaszügyben</i></b>	<b>4</b>
<b><i>III.3. Jogorvoslati lehetőségek</i></b>	<b>5</b>
<b><i>III.4. Eljáró személyek</i></b>	<b>5</b>
<b><i>IV. Nyilvántartás</i></b>	<b>6</b>
<b><i>Záradék</i></b>	<b>6</b>
<b><i>Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz</i></b>	<b>7- 10</b>

# Arthur Bergmann Hungary Zrt.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### I. Általános rendelkezések

#### I.1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) célja, hogy meghatározza az *Arthur Bergmann Hungary Pénzügyi Zrt.* (a továbbiakban: **Társaság**) által a panaszügyintézés során egységesen – a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül – követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

A **Társaság** jelen **Szabályzatot** a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

#### 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 pénzügyi és egyéb szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

#### 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.

#### 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. Képviselet

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

## II. A panasz bejelentése

### II.1. Írásbeli panasz

A panasz írásban benyújtható a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben,

- a) személyesen, a **Társaság** székhelyén (1092 Budapest, Ferenc krt. 44. I. em. 1.), valamint a telephely (1152 Budapest, Szentmihályi út 171. II. em. 254.) ügyfélszolgálatán, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen, hétfői, keddi, csütörtöki és pénteki munkanapon 9<sup>00</sup> órától 12<sup>00</sup> óráig, szerdán - amennyiben munkanap - 8<sup>00</sup> órától 18<sup>00</sup> óráig;
- b) postai ajánlott küldeményként, a **Társaság** fenti székhelyére címezve;
- c) telefaxon a **Társaság** 06-1/700 18 80 faxszámára elküldve, bármely nap 0-24 óráig;
- d) elektronikusan, a **Társaság** info@arthurbergmann.com e-mail címére elküldve, bármely nap 0- 24 óráig.

A **Társaság** javasolja a jelen **Szabályzat** mellékletét képező nyomtatvány használatát; a nyomtatványt díjmentesen átvehető a **Társaság** ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, ügyfélfogadási időben, illetve letölthető a **Társaság** honlapjáról ([www.arthurbergmann.com](http://www.arthurbergmann.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. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, egyéb elérhetősége adatainak (telefon, e-mail cím, stb.) megadása, a panaszos és képviselője (ha van) saját kezű aláírása.

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

## II.2. Szóbeli panasz

A panasz szóban bejelenthető

a) személyesen, a **Társaság** székhelyén (1092 Budapest, Ferenc krt. 44. I. em. 1.), valamint a telephely (1152 Budapest, Szentmihályi út 171. II. em. 254.) ügyfélszolgálatán, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen minden munkanapon 9<sup>00</sup> órától 16<sup>00</sup> óráig;

b) telefonon, a **Társaság** ügyfélszolgálatára **06-1/999 12 90** ügyfélforgalmi hívószámán, a hét harmadik munkanapján 8<sup>00</sup> órától 18<sup>00</sup> óráig, egyéb munkanapokon 9<sup>00</sup> órától 12<sup>00</sup> óráig.

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

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

A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

A szóban, illetve telefonon tett panaszt a **Társaság** panaszfelvételt intéző alkalmazottja a jelen **Szabályzat** mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti; ehhez a panaszostól további információkat kérhet.

Minden esetben szükséges legalább 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, és annak 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 nem lehetséges.

A **Társaságnak** az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül kell megküldi az ügyfélnek.

Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és a korábbiakban már kivizsgált panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a **Társaság** ismételtelen nem vizsgál.

### III.2. Döntés a panaszügyben

Amennyiben a **Társaság** a panaszosnak 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. A jelen **Szabályzat** mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos a **Társaság** válaszát tartalmazó lap alján található szelvény visszaküldésével közölheti álláspontját a panaszkezeléssel kapcsolatban.

### 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. 39., 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.:
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége (1052 Budapest, Városház u. 7., levélcím: 1364 Budapest, Pf. 144., telefon: +36-1-328-0185)
- Gazdasági Versenyhivatal (1054, Budapest, Alkotmány u. 5., levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, telefon: +36-1-472-8900)
- Fővárosi Törvényszék az illetékességgel rendelkező bíróság (helyi bírósági hatáskörben a Budai Központi Kerületi Bíróság, 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B., levélcím: 1525 Budapest, Pf.: 223., telefon: +361-391-4930, e-mail: [birosag@bkkb.birosag.hu](mailto:birosag@bkkb.birosag.hu) ).

A panasz elutasítása esetén a **Társaság** válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a **2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról** szóló törvény (MNBtv.) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bank** szervezeti egységén belül működő Fogyasztóvédelmi igazgatóság, Egyéb pénzügyi szolgáltatók fogyasztóvédelmi főosztályánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. 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 – BKKP Pf. 172.) eljárását kezdeményezheti.

### III.4. Eljáró személyek

A panaszfelvétel során a **Társaság** Front Office, illetve a Jogi képviselet 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 Osztálya részére kell továbbítani, amely a panaszt kivizsgálja és a jogi igazgatón keresztül 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 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 panasz megválaszolásának időpontját.

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 panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## Záradék

Jelen Szabályzat az ügyvezető testület **Ig.-2/2017. XI. 3.** számú határozata alapján, aláírásának napján lép hatályba. Rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Budapest, 2017. november 3.

.....  
Gál Miklós  
az igazgatóság elnöke

## Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz

### NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

Arthur Bergmann  
Hungary ZRT.  
PECSÉTJE

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

### FELEK ADATAI

PANASZOS	PÉNZÜGYI SZERVEZET
NÉV: <input type="text"/>	NÉV: <input type="text" value="Arthur Bergmann Hungary Zrt."/>
CÍM: <input type="text"/>	CÍM: <input type="text" value="1092 Budapest, Ferenc krt. 44. I./1."/>
TELEFON: <input type="text"/>	TELEFON: <input type="text"/>
FAX: <input type="text"/>	FAX: <input type="text"/>
E-MAIL: <input type="text"/>	E-MAIL: <input type="text"/>
KÉPVISELŐ*: <input type="text"/>	EGYÉB: <input type="text"/>

\*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.

### TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

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

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

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



## 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):

VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST  
SEMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTÁK  
NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK  
A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK  
KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:  
SZÁMLAVEZETÉSI HIBA  
A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK  
KÁR KELETKEZETT  
A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI  
TÉVES TÁJÉKOZTATÁS  
HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS

DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA  
JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK  
HIBA A SZÁMLAKIVONATON  
EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ  
PANASZ  
KÁRBECSLÉS  
KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA  
NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS  
SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS  
SZERZŐDÉS FELMONDÁSA  
SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

### II. KÖRÜLMÉNYEK

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

### III. AZ ESEMÉNY RÉSZLETEZÉSE, IGÉNYBEJELENTÉS

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

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

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

**IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS ( NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI )**

**V. JOGI INDOKOLÁS ( NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI )**

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

**CSATOLT DOKUMENTUMOK:**

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

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

KELT:

ALÁÍRÁS:

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

ÜGYIRAT SZÁMA:

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

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

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

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIK ALAPJÁN:

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

KELT:

ALÁÍRÁS:

**VISSZAKÜLDENDŐ A PÉNZÜGYI SZERVEZETNEK**

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZ BENYÚJTÓJA:

BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST  
NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

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

KELT:

ALÁÍRÁS: