

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban „Szabályzat”) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: „Bsz.”) 121.§-ának megfelelően továbbá a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályairól szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben (a továbbiakban: „Rendelet”) foglaltak alapján szabályozza a Concorde Értékpapír Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (1123, Budapest, Alkotás utca 55-61.) (a továbbiakban „Concorde Zrt.”) benyújtott, a Concorde Zrt. tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését biztosító, a Concorde Zrt. munkatársai által követendő eljárást.

### 1, A panasz

---

- 1.1 A panasz minden olyan, a Concorde Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban az alábbi témakörökben felmerülő egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Concorde Zrt. valamely eljárását kifogásolja, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

A Rendelet értelmében panasz: az ügyfélnek a Concorde Zrt. - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Concorde Zrt-nek a szerződés fennállása alatti teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

- 1.2 Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Concorde Zrt-től a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

### 2, Ki jogosult panaszt benyújtani?

---

- 2.1 Panasz benyújtására a Concorde Zrt-vel szerződéses kapcsolatban álló bármely ügyfél, illetve az ügyfél Concorde Zrt-nél vezetett számlája felett szabályos módon rendelkezési jogosultságra bejelentett meghatalmazott jogosult.
- 2.2 Az ügyfél vagy a meghatalmazott helyett a nevükben érvényes meghatalmazás alapján eljáró képviselőjük is jogosult panasz benyújtására.  
Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- 2.3 A panasz benyújtásakor a Concorde Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles ellenőrizni, hogy a panasz a fentiek szerint meghatározott jogosult személytől származik. Amennyiben nem arra jogosult személy nyújt be panaszt, a Concorde Zrt. munkatársa írásban felhívja erre a panaszt benyújtó személy figyelmét és egyidejűleg a panasz benyújtására vonatkozóan írásbeli megerősítést kér az ügyfélszámla tulajdonosától vagy a számla felett rendelkezni jogosult személytől.

- 2.4 A panasz benyújtására a Concorde Zrt-vel szerződéses kapcsolatban álló ügyfeleken kívül az is jogosult, aki a Concorde Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a Concorde Zrt. által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés, reklám, stb.) kapcsolatban kifogásolja.
- 2.5 A panaszt benyújtó jogosult a jelen Szabályzat alkalmazásában a továbbiakban az „ügyfél”.

### 3, A panasz benyújtása

---

A panasz benyújtható:

- (a) levélben, a Concorde Zrt. postafiók címére címezve (Budapest, 1535, Pf. 760);
- (b) faxon, a Concorde Zrt. központi faxszámára elküldve (+36 1 489 2201);
- (c) telefonon, a +36 1 489 2225; + 36 1 489 2237, illetve a + 36 1 489 2245 telefonszámokon, a lenti 5. pontban foglaltak szerint írásban rögzítve;
- (d) e-mailben, a Concorde Zrt. ügyfélszolgálatának címezve (info@con.hu);
- (e) írásban a Concorde Zrt. ügyfélszolgálatára személyesen vagy képviselő útján benyújtva; vagy
- (f) személyesen vagy képviselő útján a Concorde Zrt. ügyfélszolgálatán (1123, Budapest, Alkotás utca 55-61.), szóban, a lenti 5. pontban foglaltak szerint írásban rögzítve.

A Concorde Zrt.

- a szóbeli panaszt nyitvatartási idejében, székhelyén, minden munkanapon 8 órától 17 óráig,
- a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 20 óráig,
- elektronikus eléréssel (a fenti e-mail címen) folyamatosan fogadja.

### 4, A panasz tartalma

---

A rögzített panasznak minimálisan tartalmaznia kell:

- (i) ügyfél/panaszos nevét és ügyfélszámát,
- (ii) ügyfél lakcímét, székhelyét, levelezési címét, telefonszámát
- (iii) a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját
- (iv) az értesítés módját,
- (v) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölését,
- (vi) a panasz rövid leírását,
- (vii) a panaszos konkrét igényének megjelölését,
- (viii) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát,
- (ix) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,
- (x) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat,
- (xi) a panaszfelvétel pontos időpontját,
- (xii) a panaszfelvétel módját,
- (xiii) a panasz rögzítőjének nevét,
- (xiv) a megoldás leírását, illetve a végrehajtásért felelős személy megnevezését (amennyiben a panasz orvoslása azonnal megtörténik).

Az ügyfélnek lehetősége van panaszát a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon is benyújtani (2.sz melléklet).

A nyomtatványok a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) is elérhetőek:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

Fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat a Concorde Zrt. az ügyfél részére költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

## 5, A panasz iktatása

---

- 5.1 A beérkező panaszokat a Concorde Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles írásban rögzíteni a jelen Szabályzat. 1.sz. Mellékletében foglalt panaszfelvételi jegyzőkönyvben.
- 5.2 A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panaszbenyújtás esetén a Concorde Zrt. kérheti a panasz benyújtásának a panasz benyújtására jogosult érintett által történő megerősítését.
- 5.3 A Concorde Zrt. valamennyi hozzá benyújtott panaszt nyilvántartási rendszerében sorszámmal ellátva iktat.
- 5.4 A Concorde Zrt. panaszok iktatására szolgáló nyilvántartási rendszere tartalmazza:
  - 5.4.1 az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
  - 5.4.2 a panasz benyújtásának időpontját;
  - 5.4.3 a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását;
  - 5.4.4 az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.
  - 5.4.5 a panaszra adott válaszlevél postára adásának, illetve elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.
- 5.5 A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## 6, A panasz kivizsgálása és nyilvántartása

---

- 6.1. A szóban tett panaszokat a panaszt felvevő ügyintéző megkísérli késedelem nélkül, lehetőség szerint azonnal orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet és a megoldást az ügyfél elfogadja, a panaszfelvételi jegyzőkönyvben az

ügyintéző a megoldást is rögzíti. Az így kitöltött panaszfelvételi jegyzőkönyvet az eljáró ügyintéző aláírásával látja el és annak egy példányát az ügyfélnek átadja.

- 6.2. Szóban tett panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az ügyintéző köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat (panaszfelvételi jegyzőkönyv sorszáma), illetve annak az ügyintézőnek az elérhetőségét, aki a panaszt a továbbiakban kezelni fogja.
- 6.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Concorde Zrt. és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Concorde Zrt. hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Telefonon közölt panasz esetén a Concorde Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. Hangfelvétel útján rögzített panasz esetén a Concorde Zrt. az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A Concorde az ügyfél kérésére székhelyén, nyitvatartási időben biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá az Ügyfél ilyen irányú kérelme esetén térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az eljáró ügyintéző közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 6.4. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Concorde köteles az adott helyzetben elvárható gondossággal eljárni azért, hogy az ügyfél sikeres telefonhívás esetén 5 percen belül az illetékes ügyintézővel beszélhessen. E körben az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 6.5. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

A Concorde Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) 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.

- 6.6. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Concorde Zrt. MidOffice részlege a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg 30 napon belül - megküldi.
- 6.7. Amennyiben a probléma orvoslása nem lehetséges azonnal, valamint az írásban érkezett panaszt az ügyintéző haladéktalanul továbbítja a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser részlege részére.
- 6.8. A MidOffice részleg iktatja a panaszt és a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser késedelem nélkül megkezdi a panasz kivizsgálását. A vizsgálat eredményéről és a javasolt intézkedésről a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser tájékoztatja a panasz tárgyánál fogva érintett részleg felelős vezetőjét.
- 6.9. Amennyiben a felelős vezető egyetért a javasolt megoldással, azt aláírásával jóváhagyja. Amennyiben a javasolt megoldással a vezető nem ért egyet, akkor tájékoztatja a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzsert a panasz orvoslása érdekében alkalmazandó intézkedésről.
- 6.10. A kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser az érintett részleg vezetője által aláírt panaszfelvételi jegyzőkönyvet a kézhezvételt követően továbbítja a Concorde Zrt. azon részlegének, ahol az intézkedést végre kell hajtani (trading / Backoffice).
- 6.11. A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtását a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzser köteles a panaszfelvételi jegyzőkönyv beérkezését követően késedelem nélkül megkezdeni és a lehető legrövidebb időn belül befejezni.
- 6.12. Amennyiben az ügyfél számláján korrekciót kell eszközölni, a panaszfelvételi jegyzőkönyvön ezt fel kell tüntetni, és a panasz tárgya szerint érintett terület felelős vezetőjével, a korrekció rögzítőjével és ellenőrével aláíratni.
- 6.13. A Concorde Zrt. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:
  - a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Concorde Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
  - b) a Concorde Zrt. által üzemeltetett, kizárólag a Concorde Zrt. ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.A Concorde Zrt. a választ a panasz előterjesztésére igénybe vettl megegyező csatornán küldi meg.

A fentiekben foglaltak nem alkalmazhatóak, amennyiben

- a) a válasz fentiek szerinti elküldése nem alkalmas annak megállapítására, hogy a Concorde Zrt. a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, illetve nem igazolja kétséget kizáróan a küldemény elküldésének tényét és időpontját is; továbbá
- b) a válasz fentiek szerinti elküldése a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja; vagy
- c) az ügyfél eltérően rendelkezik.

6.14. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Concorde Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Concorde Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

6.15. Nyilvántartás

A Concorde Zrt. a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Banknak kérésére bemutatja.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Concorde Zrt. 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 panasz megválaszolásának időpontját.

6.16. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Concorde Zrt. azon alkalmazottja, aki a panasszal érintett intézkedésben részt vett, vagy a panasszal sérelmezett döntést hozta. Az ilyen alkalmazott a panasszal kapcsolatos eljárásban köteles a Concorde Zrt. részére a tőle elvárható minden segítséget megadni annak érdekében, hogy az alapos panasszal sérelmezett intézkedés vagy döntés orvoslása az ügyfél érdekeit szem előtt tartva haladéktalanul megtörténhessen.

6.17. A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve magyar. Külföldi és a magyar nyelvet nem beszélő ügyfél által kezdeményezett panaszügyben, a Concorde Zrt. ügyfél által értett nyelven beszélő munkatársa (amennyiben van ilyen) köteles részt venni és az ügyfél részére nyelvi segítséget biztosítani.

6.18. Amennyiben a panasz kivizsgálása vagy az azzal kapcsolatos intézkedés megtétele során felmerülő bármely okból a jelen Szabályzatban vagy az ügyfélnek küldött értesí-

tésben foglalt valamely határidő módosítása válik szükségessé, a Concorde Zrt. erről, a módosítás indokával és a módosított határidő megjelölésével az ügyfelet írásban értesíti.

6.19. A Concorde Zrt. ajánlott levélben vagy emailben értesíti az ügyfelet abban az esetben is, ha a panasz kivizsgálásának eredményeként a panaszt alaptalannak tartja és így az ügyfél kérelmét elutasítja. Ilyen esetben az ügyfél a 7. pontban megjelölt jogorvoslati lehetőséggel élhet.

6.20. A Concorde Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

6.21. A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén fel kell tüntetni a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást kell adni továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A fenti formanyomtatványok a Magyar Nemzeti Bank honlapján elérhetőek:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

6.22. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

## 7, Jogorvoslati lehetőségek

---

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

7.1 Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534, Budapest, BKKP Pf.: 777, telefon: 06-80-203-776, fax: 36-1-489-9102, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. Törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálása esetén kezdeményezhető fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás a Magyar Nemzeti Banknál.

7.2 Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu); [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));



A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése esetén,

### 7.3 bíróság

Kizárólag bíróság járhat el a biztatási kárral, a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel és a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén.



**PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV**PANASSZAL ÉRINTETT PÉNZÜGYI SZERVEZET NEVE:  
(nyomatott nagybetűvel)SZERZŐDÉSSZÁM/ÜGYFÉLSZÁM:  
(nyomatott nagybetűvel)

érintett ügyfél kódja:

BEFEKTETÉSI TANÁCSADÓJA:  
(nyomatott nagybetűvel)BEFEKTETÉSI TANÁCSADÓJA:  
(nyomatott nagybetűvel)ÉRINTETT ÜGYFÉL LAKCÍME, ÉRTESEITÉSI CÍME:  
(nyomatott nagybetűvel)ÉRINTETT DOLGOZÓ:  
(nyomatott nagybetűvel)ÉRINTETT ÜGYFÉL TELEFONSZÁMA:  
(nyomatott nagybetűvel)JEGYZŐKÖNYVET RÖGZÍTETTE:  
(nyomatott nagybetűvel)ÉRTESEITÉS MÓDJA  
(nyomatott nagybetűvel)

A PANASZ LEÍRÁSA:

LEÍRÁS

CSATOLT MELLÉKLETEK

KORRIGÁLÁSRA TETT JAVASLAT

JUTALÉK KORREKCIÓ	JUTALÉK KORREKCIÓ	TÍPUS	JOGCÍM	PANASZ	DEVIZA	ÖSSZEG
SZÁMLA KORREKCIÓ	SZÁMLA KORREKCIÓ					

EGYÉB

KAPCSOLÓDÓ KOMMUNIKÁCIÓ:

A hiba korrigálását engedélyezte:  
(nyomatott nagybetűvel)A hiba korrigálását rögzítette:  
(nyomatott nagybetűvel)

RÖGZÍTÉS IDŐPONTJA:

**C** | **CONCORDE**  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A hiba korrigálását ellenőrizte:  
*(nyomatott nagybetűvel)*

---

ÜGYFÉLPANASZ VAN?:

IGEN :       NEM:

---

A PANASZ BEÉRKEZÉSÉNEK IDŐPONTJA:

				/			/		
--	--	--	--	---	--	--	---	--	--

PSZÁF PANASZ KATEGÓRIA, AMENNYIBEN NINCS KORREKCIÓ  
*(nyomatott nagybetűvel)*

---

DÁTUM

				/			/		
--	--	--	--	---	--	--	---	--	--

Concorde Zrt.

Ügyfél:



# CONCORDE

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ

#### FELEK ADATAI

PANASSZAL ÉRINTETT PÉNZÜGYI SZERVEZET NEVE:

(nyomatott nagybetűvel)

ÜGYFÉL NÉV:

(nyomatott nagybetűvel)

SZERZŐDÉSSZÁM/ÜGYFÉLSZÁM:

(nyomatott nagybetűvel)

LAKCÍM/SZÉKHELY/LEVELEZÉSI CÍM:

(nyomatott nagybetűvel)

TELEFONSZÁM:

(nyomatott nagybetűvel)

ÉRTESÍTÉS MÓDJA

LEVÉL

EMAIL

CSATOLT DOKUMENTUMOK (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)

(nyomatott nagybetűvel)

PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE (PL. FIÓKTELEP, KÖZPONT, SZÉKHELY, KÖZVETÍTŐ):\*

(nyomatott nagybetűvel)

\*személyesen tett panasz esetén

#### I. ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

PANASZTÉTEL IDŐPONTJA A PÉNZÜGYI SZERVEZETNÉL (SZEMÉLYESEN TETT PANASZ ESETÉN):

DÁTUM

 /  / 

[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):

(nyomatott nagybetűvel)

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"/> 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 NYÚJTOTTÁK
<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"/> NEM NYÚJTOTTAK SZOLGÁLTATÁST	
<input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁST NYÚJTOTTÁK	
<input type="checkbox"/> HIÁNYOSAN TÁJÉKOZTATTÁK	

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:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---	----------------------	----------------------	---	----------------------	----------------------

ALÁÍRÁS: