

Nyúl és Vidéke Takarékszövetkezet
9023 Győr, Sport u. 4/a.

Panaszkezelési Szabályzat

Hatálybalépés napja: 2010. január 01.

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és Takarékszövetkezetünk között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen szabályzatunkat, mely a panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

A Takarékszövetkezetünk a fogyasztói bejelentések intézésére, a fogyasztók tájékoztatására, a panaszok kivizsgálására és orvoslására ügyfélszolgálatot működtet. A Takarékszövetkezet valamennyi Kirendeltségén az ügyfelek számára nyitva álló helyiség ügyfélszolgálatnak minősül. Az ügyfélszolgálat működési rendje, félfogadási ideje megegyezik a Kirendeltség nyitvatartási rendjével.

A Takarékszövetkezet a panaszkezelési szabályzatát Kirendeltségein az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és honlapján (www.nyulitksz.hu) közzéteszi.

A jogsértés bekövetkezésétől számított **3 éves elévülési határidőn túl** fogyasztóvédelmi eljárás nem indítható. Ez a rendelkezés természetesen nem érinti az olyan jogsértéseket, ahol a magatartás folyamatos, ott az elévülési határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik.

A panasz fogalma

Panasz a Takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelműn igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Takarékszövetkezet valamely szolgáltatását kéri, illetve igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panaszos általában ügyfele a Takarékszövetkezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, melyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló nyomtatványon (1. sz. melléklet) a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.)

A panaszbejelentés módja

A Takarékszövetkezet a panaszok benyújtására az ügyfél igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít. Ennek megfelelően az ügyfélbejelentéseket elfogadja:

- Szóban (személyesen, vagy telefonon).
- Írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, levélben, telefaxon, vásárlók könyvében tett bejegyzéssel).

Személyesen vagy meghatalmazott útján a panasz szóban vagy írásban nyitvatartási időben a Takarékszövetkezet valamennyi Kirendeltségén (ügyfélszolgálatán) megtehető:

Hétfőtől – Szerdáig	8-15.30 óráig
Csütörtök	8-16.30 óráig
Péntek	8-12.00 óráig

Az ügyfélszolgálati munkatársak (kirendeltségi dolgozók) a személyesen szóban tett panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni a mellékelt „Fogyasztói panaszok” nyomtatvány kitöltésével, melyet a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a kirendeltségi munkatárs a panaszos részére átadja.

A személyesen tett bejelentések fogadása és átvétele elsősorban az ügyfélszolgálatok (Kirendeltségek), illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak feladata. Az ügyfél kifejezett kérésére minden takarékszövetkezeti munkatárs köteles a bejelentést jegyzőkönyvbe felvenni vagy átvenni.

A panaszok fogadására és személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására a Takarékszövetkezet **96/524- 936 számú telefonvonalat biztosítja**

Hétfőtől – Szerdáig	8-16 óráig,
Csütörtök	8-20 óráig
Péntek	8-12.30 óráig.

A telefonon közölt panaszt a Takarékszövetkezet hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. E tényről hívás elején az ügyintéző tájékoztatja az ügyfelet.

A Takarékszövetkezet a hívások hanganyagának meghallgatását az ügyfél kérésére biztosítja, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített írásos jegyzőkönyvet.

Az írásos bejelentés a Takarékszövetkezet központi címére/fax számára, vagy bármelyik kirendeltség címére/fax számára küldhető.

Központ levelezési címe: Nyúl és Vidéke Takarékszövetkezet
9004 Győr Pf. 947
Telefax: 06/96/314-602

A **Kirendeltségek** listája, címe és fax száma a <http://www.nyulitksz.hu> honlapon megtekinthető.

A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell

- a panaszos (és képviselője) nevét, lakcímét (vagy székhelyét),
- a kifogásolt eset leírását és a döntésére vonatkozó kérelmet.

A **kérelem tartalmazhatja továbbá** a kérelmező telefax számát vagy a telefonos elérhetőségét.

A kérelemhez **mellékelni javasolt** minden rendelkezésre álló iratot, dokumentumot másolati példányban.

A panaszbejelentés formája

Ha a panaszos a szóbeli ügyfélbejelentésre kapott választ nem fogadja el, akkor a bejelentést az ügyintéző jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képező „Nyomtatvány Ügyfélpanaszokhoz (Jegyzőkönyv)” formanyomtatványt tölti ki.

Amennyiben az ügyfélbejelentést szóban tették, úgy azt az ügyfél kérésére, vagy ha a panaszt felvevő úgy ítéli meg, írásba kell foglalni az erre a célra rendszeresített (1.sz. melléklet) nyomtatványon, amelyet a bejelentést tevő is aláír.

A telefonon tett ügyfélbejelentés esetén arról írásos feljegyzést kell készíteni. A telefonon tett bejelentésekről hangfelvétel készül.

Természetesen be kell fogadni az ügyfél által egyéb formában megfogalmazott bejelentéseket is (panaszos levél, újságcikk, televízióban, rádióban vagy egyéb médiában elhangzott interjú stb.). Az újságokban megjelent panaszokat az írásban benyújtott panaszokkal azonos módon kezeli a Takarékszövetkezet.

A televízióban, rádióban, vagy egyéb médiában elhangzott interjúban megfogalmazott panaszokról írásos feljegyzést kell készíteni. Az eredeti példányt a soron következő postával a központba kell továbbítani az ügy kivizsgálása/intézése céljából.

A kirendeltségekre levélben érkezett ügyfélbejelentést a nyilvántartásba veszik, majd ugyancsak az eredeti példányt (a borítékkal együtt) a soron következő postával a központba kell továbbítani.

A Takarékszövetkezet a panaszok bejelentésére rendszeresített nyomtatványt (jelen szabályzat melléklete) az ügyfelek részére az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben elérhetővé teszi.

A postai úton, telefaxon vagy elektronikus formában tett ügyfélbejelentések esetében tértivevénnyel, postán kell a Takarékszövetkezet válaszlevelét megküldeni az ügyfél részére.

Panasz kivizsgálása – panaszos tájékoztatása

A takarékszövetkezet a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntést a hatályos jogszabályi rendelkezések, és az azokban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti.

A panaszügyintézés nyelve magyar.

A panaszok kivizsgálásánál a Takarékszövetkezet figyelembe veszi az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításairól szóló 2004. évi XXIX. Törvény 142. §. (6) bekezdésében foglaltakat, amely alapján:

„A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, illetőleg bejelentő által tett ismételt, továbbá névtelen bejelentés vizsgálata mellőzhető.”

A Takarékszövetkezet a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Takarékszövetkezet a panaszról, és az azzal kapcsolatos álláspontjáról kitölti a jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képező (Nyomtatvány Ügyfélpanaszokhoz) nyomtatványt 2 példányban. Annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén postai úton megküldi.

A Takarékszövetkezet a panasz közlését követő **30 napon belül** az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva a panaszosnak írásban tértivevényes levélben megküldi. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Ha a panaszt el kell utasítani, úgy ennek részletes, közérthető és egyértelmű indoklását meg kell adni. A panasz elutasítása esetén a Takarékszövetkezet válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti és megadja a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.

Abban az esetben, ha a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől érkezik panaszügy kivizsgálása iránti igény, a vizsgálat eredményéről a választ a kivizsgálási igény átvételét követő naptól számított 30 napon belül az ügyfél és a Felügyelet részére is megküldi a Takarékszövetkezet ügyvezetése.

A panaszosnak küldött válaszban közérthetően kell jelezni a panasz elfogadásának tényét, a panaszt kiváltó okok megszüntetésére tett intézkedés(ek)e)t és esetleges egyet nem értés esetén a jogorvoslati lehetőségek ismertetését.

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Takarékszövetkezet ismét megvizsgálja a panaszt és a bejelentést új panaszként kezeli.

A panaszok nyilvántartásának szabályai

A Takarékszövetkezet az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a.) A panaszos nevét,
- b.) A panasz benyújtás időpontját,
- c.) A panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- d.) A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- e.) a d.) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelő személy megnevezését, továbbá
f.) a panasz megválaszolásának időpontját.

A Takarékszövetkezet a panaszt és az arra adott válasz 3 évig őrzi meg és azt kérésre a Felügyeletnek bemutatja.

Jogorvoslati lehetőségek

Békéltető testület eljárása

Amennyiben a vizsgálat eredménye a Panaszos számára nem elfogadható, úgy a Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (9021 Győr, Szent István u. 10/A.) mellett működő Békéltető Testülethez fordulhat írásbeli kérelmével a peren kívüli egyezség érdekében.

A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez írásban kell benyújtani (írásos formának elektronikus irat használatával is eleget tehet), melynek tartalmaznia kell:

- a panaszos nevét, lakcímét, vagy tartózkodási helyét, illetve az eljárást kezdeményező szervezet nevét, székhelyét és az érintettek felhatalmazását,
- a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét és címét,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és bizonyítékokat,
- panaszos nyilatkozatát a panaszügy rendezésének megkísérléséről,
- a tanács döntésére irányuló indítványt.

**A Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testület címe:
9021 Győr, Szent István u. 10/A. Tel: 96/520-202**

Panasz előterjesztése a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerült panaszát a Takarékszövetkezet nem megfelelően kezelte, fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény értelmében reklamációjával írásban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez fordulhat, ahol kérheti a Felügyelet közreműködését a sérelme rendezéshez.

A Felügyelet az eljárást a *Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. (Psztv.) törvény 48/A.-48/J. §-ai* alapján, kérelemre indult fogyasztóvédelmi eljárás keretében végezi. A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretei között ellenőrzi

- a pénzügyi szervezetek fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító - a pénzügyi szervezetekre vonatkozó jogszabályokban előírt – *fogyasztóvédelmi* rendelkezéseknek (pl. tájékoztatási szabályok),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek (pl. megtévesztő tájékoztatás),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek (pl. direkt marketing),
- és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek (pl. elektronikus hirdetés)

betartását és eljár e rendelkezések pénzügyi szervezetek általi megsértése esetén.

A Felügyeletnek nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a pénzügyi szervezet közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben, polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

A fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre történő megindítása

A **kérelemre** indult eljárás esetén az ügyintézési határidő **45 munkanap**. Az ügyintézési határidő indokolt esetben, egy alkalommal **22 munkanappal** meghosszabbítható. **A tényállás tisztázásához szükséges**, illetve a Felügyelet megkereséseiben szabott hiánypótlási **határidő az ügyintézési határidőbe nem számít bele**.

A Felügyeletre kérelem az alábbiak szerint nyújtható be:

- *levélben a Felügyelet postai címére (H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.),*
- *faxon (06-1-489-9102)*
- *az elektronikus ügyfélkapun keresztül*
(Az Ügyfélkapu megnyitásáig, a honlapunkon található panaszúrlapon
(<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap>) még benyújthatók
elektronikus úton a kérelmek.)
- *személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.)*
nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-16.30, szerda: 8-17, péntek: 8-12).

A Felügyelet továbbra is megválaszolja az e-mailes megkereséseket, de e-mailen fogyasztóvédelmi eljárás megindítására vonatkozó kérelem nem nyújtható be.

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a kérelmező (vagy képviselője) nevét, lakcímét (vagy székhelyét),
- a kifogásolt eset leírását és a Felügyelet döntésére vonatkozó kérelmet.

A kérelem tartalmazhatja továbbá a kérelmező elektronikus levélcímét, telefax számát vagy a telefonos elérhetőségét.

A kérelemhez mellékelni javasolt minden rendelkezésre álló iratot, dokumentumot, így különösen a pénzügyi szervezettel kötött szerződés, levelezés stb. másolati példányát.

- A kérelem beérkezése után a Felügyelet vizsgálja, hogy a kérelem elbírálása hatáskörébe tartozik-e, illetve hiánypótlásra szükség van-e.
- A Felügyelet a tényállás tisztázása érdekében iratokat, dokumentumokat kérhet be, illetve bizonyítási eljárást folytathat le, melynek során tanúkat hallgathat meg, szakértő közreműködését veheti igénybe.
- A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárásban helyszíni ellenőrzést, illetve próbaügylet-kötést végezhet.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárást határozattal zárja le, amelyet közöl mind a kérelmezővel, mind a pénzügyi szervezettel. A Felügyelet ezen eljárásában született valamennyi határozatának rendelkező részét és a jogsértést megállapító határozatait teljes terjedelemben honlapján nyilvánosságra hozza, a titok- és adatvédelmi előírások tiszteletben tartásával.

A jogsértés bekövetkezésétől számított **3 éves elévülési határidőn túl fogyasztóvédelmi eljárás nem indítható.** Ez a rendelkezés természetesen nem érinti az olyan jogsértéseket, ahol a magatartás folyamatos, ott az elévülési határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik.

A Felügyelet eljárásának célja nem a fogyasztó egyéni (jog)sérelmének orvoslása. Felügyeleti hatáskörben ugyanis nincs lehetőség az egyedi szerződéses kapcsolatokról eredő polgári jogviták államigazgatási úton történő eldöntésére, valamint a felügyelt intézménytől valamely egyedi intézkedés, kártérítés közvetlen kikényszerítésére, arra csak polgári peres úton van mód.

Annak érdekében, hogy a panaszolt intézmény és a panaszt tevő fogyasztó közötti vitát a bíróságok igénybevétele nélkül sikerüljön megnyugtatóan rendezni a Panaszosnak lehetősége van arra, hogy panaszával békéltető testülethez forduljon. A békéltető testület egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő eljárása keretében megkísérli, hogy egyezséget hozzon létre, ennek eredménytelensége esetén pedig határozza meg a vitában. A békéltető testület határozata csak akkor kötelezi a Takarékszövetkezetet, ha annak alávetette magát.

Ügyfélbejelentések lehetséges külső fórumai:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Telefon: 06-1-489-9100
Fax.:06-1- 489-9102

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő Békéltető Testület
9021 Győr, Szent István u. 10/A.
Tel: 96/520-202

Győri Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9021 Győr, Árpád u. 32. T/96/514-424

Győr Város Polgármesteri Hivatal Jegyzője
9021 Győr, Városház tér 1. T/96/500-100

OFE Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
1012 Budapest, Logodi utca 22-24.
Tel.: 06-1- 311-7030, 06-1-311-1830,
Fax: 06-1-331-7386

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Budapest, VII. , József krt. 6.
tel.: +36-1 459-4800
fax: +36-1 210-4677

Nyúl és Vidéke Takarékszövetkezet

NYOMTATVÁNY ÜGYFÉLPANASZOKHOZ (JEGYZŐKÖNYV)

1. sz. melléklet

PANASZNYOMTATVÁNYT
AZ ÜGYFÉL RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTÓ
SZERVEZET 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

Név:

Cím:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

KÉPVISELŐ*:

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

PÉNZÜGYI SZERVEZET

Név:

Cím:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

EGYÉB:

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 MÁSOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNA/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST	DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA
SEMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK	JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK
NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK	HIBA A SZÁMLAKIVONATON
A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK	EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:	
SZÁMLAVEZETÉSI HIBA	KÁRBECSLÉS
A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK	KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
KÁR KELETKEZETT	NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI	SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
TÉVES TÁJÉKOZTATÁS	SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS	SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

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

III. A PANASZOS IGÉNYE

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA

SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE

KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE

MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

ÖSSZEGE:

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE

ÁRCSÖKKENTÉS

SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE

ÖSSZEGE:

TÁJÉKOZTATÁS

FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS

EGYÉB IGÉNY:

--

EGYÉB RÉSZLETEK:

--

IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

1.

2.

3.

4.

AMENNYIBEN BEADVÁNYÁRA 30 NAPON BELÜL NEM KAP VÁLASZT, ÉS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÚGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT, TOVÁBBÁ ELJÁRÁST KEZDEMÉNYEZHET A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETÉNÉL.

KELT:

ALÁÍRÁS:

