

Sancy Capital Zrt.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA
Módosításokkal egységes szerkezetben

Hatálybalépés: 2023.12.01.

Kibocsátó: Igazgatóság
Szám: 14-I-2022
Kibocsátó: Igazgatóság
Módosítás száma: 14-I-2023

1. Általános rendelkezések

1.1. Az utasítás célja

Jelen szabályzat a Sancy Capital Zrt. (továbbiakban: Társaság) működésére vonatkozóan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek fogadását, kivizsgálását, orvoslását, azaz együttesen intézését.

A szabályzat célja, hogy

- rögzítse a panaszkezelés módját,
- szabályozza a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetését,
- biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését,
- szabályozza a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások Társaságon belüli egységes rendjét.

Az utasításhoz kapcsolódó jogszabályi háttér:

Jogszabály száma, típusa	Jogszabály címe
2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény
2017. évi LIII. törvény	a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról
2007. évi LXXV. törvény	a Magyar Könyvvizsgálói Kamaráról, a könyvvizsgálói tevékenységről, valamint a könyvvizsgálói közfelügyeletről
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról („Info tv.”)
46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet	az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet	a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

1.2. Az utasítás hatálya, közzététele

A szabályzat általános jelleggel a Társaság valamennyi alkalmazottjára és vezető testületeire terjed ki, különös tekintettel a panaszkezelésben résztvevő munkavállalókra a munkaköri leírásukban meghatározottak szerint.

A panaszok, bejelentések elbírálásáról és megválaszolásáról az ügyfélreferensek gondoskodnak, szükség esetén a panasz kivizsgálásába bevonva a jogtanácsost is.

A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért a felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

Jelen szabályzatot a Társaság honlapján közzéteszi, és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti.

2. A panaszkezelési eljárás

2.1. A panaszok bejelentésének módja

A Társaság az ügyfelei részére panasz benyújtására több választható lehetőséget biztosít, így az ügyfelek panaszait és egyéb bejelentéseit, javaslatait elfogadja

- írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben),
- valamint szóban (telefonon, vagy személyesen).

2.2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

2.3 A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Társaság és az ügyfél eltérő nyelvben állapodtak meg.

2.4 Bejelentés módjai:

Telefonon a +36 70 882 7795 telefonszámon.

E-mailben: office@sancycapital.hu e-mail-címre

Postai címen: 1121 Budapest Árnvas út 3/B

Telefax: **36 1 700 2610**

A Társaság a

- **személyesen** közölt szóbeli, valamint az átadott írásbeli panaszt - a székhelyén, 1121 Budapest Árnvas út 3/B. tetőszint nyitvatartási idejében,
- hétfői munkanapokon 8-tól 18 óráig,
- más munkanapokon 8-16 óráig fogadja,
- **telefonon** szóbeli panaszt a hétfői munkanapokon 8 órától 20 óráig, illetve a többi munkanapon nyitvatartási időben, 8 órától 16.00 óráig lehet bejelenteni,
- az **elektronikus** úton közölt panaszt pedig folyamatosan fogadja a Társaság e-mail-címén (office@sancycapital.hu).
- a **postai úton és a telefaxon** eljuttatott panaszokat a Társaság folyamatosan fogadja a **1121 Budapest Árnvas út 3/B.** tetőszint címen, valamint a +36 1 700 2610 telefax számon.

Szóbeli panaszra vonatkozó részletes szabályok:

A Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül, és a hangfelvételt a Társaság öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

Ha a panasz

- azonnali kivizsgálása nem lehetséges,
- továbbá, ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet,

akkor a panaszt fogadó munkatárs a panaszról és az ügyfél által képviselt álláspontról felveszi az 1. sz. Melléklet szerinti panaszfelvételi jegyzőkönyvet, és annak egy másolati példányát a

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja,
- telefonon történő szóbeli panaszkezelés esetén a Társaság a panaszfelvételi jegyzőkönyv egy másolati példányát – az írásbeli válasszal egyidejűleg – a panasz közlését követő 30 napon belül postai úton megküldi az ügyfél számára, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Az ügyfél által személyesen tett panaszok esetén az 1. sz. melléklet szerinti panaszfelvételi jegyzőkönyv mellett a panaszkönyv kitöltése is kötelező.

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Írásbeli panaszra vonatkozó részletes szabályok:

A Társaság - pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját.

Az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmazó szolgáltatók esetében a Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az

ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Az írásbeli panasz benyújtható a jelen Szabályzat 2. sz. Mellékletét képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben a 2.4 pont szerinti címek, elérhetőségek valamelyikén.

2.5 Azonnali orvoslás hiányában a panasz továbbítása

A fogadott panaszokat az illetékes ügyintéző napi gyakorisággal továbbítja az ügyvezetés számára.

2.6 A panasz rögzítése

A panaszt a Társaság minden esetben iktatószámmal ellátott nyilvántartásba veszi, a nyilvántartásban rögzíti a panasz - alábbiakban felsorolt - fontosabb elemeit, és biztosítja annak elektronikus formában, illetve az írásban benyújtott panaszok esetében a papíralapú megőrzését is.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és köteles azt bemutatni a Felügyelet kérésére.

A Társaság a panasz rögzítése során kifejezetten köteles ügyelni arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

A panaszról a következő adatokat kell a nyilvántartásnak tartalmaznia:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

2.7 A panaszbejelentő dokumentum, jegyzőkönyv

A Társaság az 1. sz. Melléklet szerinti panaszbejelentő Jegyzőkönyvet, valamint a 2. sz. Melléklet szerinti panaszbejelentő nyomtatványt - ingyenesen - biztosítja az Ügyfelek részére, amelyeket személyesen és elektronikusan is elérhetnek.

Az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Felügyelet által a honlapján közzétett formanyomtatványt is használhatja, melynek elérési útvonala:

[Pénzügyi panasz \(mnbn.hu\)](http://mnbn.hu)

A panasz kezeléséért, kivizsgálásáért a fogyasztónak minősülő Ügyfelekkel szemben a Társaság külön díjat nem számíthat fel.

3. A panaszok elbírálása és megválaszolása

A panasz kivizsgálása az összes, vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, térítésmentesen. A felvett panasszal kapcsolatos álláspontot, illetve választ a Társaság a panasz benyújtását követő 30 naptári napon belül köteles az Ügyfélnek elküldeni.

A panasz elbírálásához az illetékes ügyintéző jogosult kikérni jogi, illetve vezetői álláspontot is (jogtanácsos részvételével a panaszban kifogásolt esetleges jogszabálysértések megvizsgálására). A panasz elbírálásában nem vehet részt a Társaság azon alkalmazottja, aki a panaszt kiváltó intézkedésben vagy döntésben részt vett. A választ az Igazgatóság Elnöke írja alá.

A panasz elutasítása esetén kötelezően tájékoztatni kell az Ügyfelet arról, hogy a döntéssel szemben – a panasz jellege szerint jegybanktörvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén – a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, a szerződésszegéssel és annak joghatásaival vagy elszámolási vitájukkal kapcsolatban jogvitát vagy bíróság előtt kezdeményezhetnek, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: „PBT”) eljárását kérhetik. Továbbá meg kell adni a Felügyeletnek és a PBT-nek a levelezési címét és egyéb elérhetőségeit is. A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az 1 millió forintot.

4. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A Társaság a panasz-nyilvántartás alapján évente kimutatást készít és meghatározza a panaszok megelőzése érdekében szükséges intézkedéseket.

5. Panaszkezelési felelős:

A Társaságnál a fogyasztóvédelmi feladatok végzéséért felelős panaszkezelési felelőst a Kockázatkezelési Terület vezetője jelöli ki, aki jelen Szabályzat aktualizálásának hatálybalépésekor:

Név: Mecséri Márton

E-mail: office@sancycapital.hu

Telefon: +36 30 519 3632

6. 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 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, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. 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.

7. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

7.1 Fogyasztónak minősülő ügyfél

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél által előterjesztett panaszt a Társaság elutasítja, akkor az elküldött válaszlevélben tájékoztatja Ügyfelét az összes jogorvoslati lehetőségről, mivel panaszaiikkal közvetlenül

- az MNB-hez, mint Felügyelethez
- és a Pénzügyi Békéltető Testülethez,
- bírósághoz

is fordulhatnak az alábbi elérhetőségeken:

Magyar Nemzeti Bank

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Telefon: +36 (1) 428 2600

Telefon ügyfeleknek: +36 (80) 203 776

E-mail-cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben a Társaság egyúttal tájékoztatja Ügyfelét a fenti elérhetőségeken túl a fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványokról, mint:
([Pénzügyi panasz \(mnbb.hu\)](http://Penzugyi_panasz(mnb.hu)))

és ügyfélszolgálati elérhetőségekről,

székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Telefon: +36 (1) 428 2600

Telefon ügyfeleknek: +36 (80) 203 776

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

PBT székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

telefonszáma: +36 (1) 489 9700; +36 (80) 203 776

internetes elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>
www.penzugyibekeltetotestulet.hu

levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest, Pf.: 172.

meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

7.2. Fogyasztónak NEM minősülő ügyfél

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

8. Közzététel

A Társaság a panaszkezelési szabályzatát az ügyfelek részére nyitva álló helyiségeiben és honlapján teszi közzé.

9. Adatkezelés, adatvédelem

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli. 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 jelen Szabályzatban megjelölt határidő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A Társaság 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,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó panaszos adatait a Társaság az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (GDPR), illetve az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Társaság adatkezelési tájékoztatója a Társaság székhelyén elérhető. A nem azonosítható személyektől érkező panaszbejelentésekkel kapcsolatban Társaságunknak nincs intézkedési kötelezettsége. Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszosnak kizárólag általános tájékoztatás adható.

1. sz. Melléklet
Nyomtatvány minta szóbeli panasz esetén (Jegyzőkönyv)

Jegyzőkönyv panasz felvételéről Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz

A PANASZ AZONOSÍTÓSZÁMA:	
A PANASZT KEZELŐ SZERVEZETI EGYSÉG NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE:	
Társaság - Panaszkezelési Csoport	
CÍM	

PANASZOS	
Név:	
Lakcím (székhely):	
Levelezési cím:	
Telefon:	
E-mail cím:	
Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve és címe:	
Panasszal érintett szerződés száma vagy az érintett ügy azonosítója:	
Képviselő neve*:	
Képviselő címe*:	
Képviselő telefonszáma*:	
* Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője/meghatalmazottja útján nyújtja be a panaszt. Ez esetben csatolni kell a jegyzőkönyvhöz a benyújtási jogosultságot igazoló okirato(ka)t (meghatalmazás vagy cégkivonat és aláírási címpéldány)	

A PANASZOS ÁLTAL BEMUTATOTT IRATOK, A PANASZ ALÁTÁMASZTÁSÁHOZ CSATOLT DOKUMENTUMOK, EGYÉB BIZONYÍTÉKOK
-
-
-
-

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE, IDŐPONTJA	
A panasz előterjesztésének helye, időpontja (év/hó/nap):	
Esetleges korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hó/nap):	

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA (telefonon / személyesen)

--

**A PANASZ OKA, RÉSZLETES LEÍRÁSA,
A PANASZOS IGÉNYE (HATÁROZOTT KÉRELME)**

--

**A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁHOZ, MEGVÁLASZOLÁSÁHOZ SZÜKSÉGES EGYÉB
ADAT**

--

Kelt:

Panaszos aláírása¹

A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával elismeri, hogy a Társaság panaszügyintézéséről szóló tájékoztatóját és panaszbejelentő nyomtatványt ma átvette.

¹ Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.

A Társaság jegyzőkönyvet készítő munkatársának

neve

aláírása

--	--

A PANASZ AZONNALI KIVIZSGÁLÁSÁNAK MEGTÖRTÉNTÉ ESETÉN A PANASZ RENDEZÉSÉRE, MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA²

² Csak a panasz azonnali rendezése esetén kitöltendő a panaszt kezelő ügyintéző részéről.

Panaszos aláírása³ :

A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával a Társaság panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedését, a panasz teljesítéseként elismeri.

³A panasz azonnali rendezése esetén.

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 szervezetenél (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:

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában

III. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás: