

AEGON
Magyarország Hitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési
Szabályzat

Hatályos: 2017. február 15-től

I. A Panaszkezelési Szabályzat célja

1. Az **AEGON Magyarország Hitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye: H-1091 Budapest, Üllői út 1., cégjegyzékszám: 01-10-045485, céget nyilvántartó bíróság a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság továbbiakban: **Társaság**) az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen Panaszkezelési Szabályzatot alkotja.
2. A Társaság az ügyfelek panaszait fogyasztóbarát módon mérlegeli az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével. A panasz elbírálásáért külön eljárási díjat nem számít fel.
3. A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatban tájékoztatja az ügyfeleit a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.
4. A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében jól látható módon kifüggeszti, valamint a honlapján közzéteszi.

II. A panasz

1. Panasz a Társaság és/vagy a Társaság megbízott partnereinek tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan - a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaságunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - egyedi kérelem, amelyben a panaszos a Társaság eljárását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.
2. Nem minősül panasznak a panaszos által - a Társasághoz - benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

III. A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. A panasz, képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Ebben az esetben a bejelentésre szolgáló nyomtatványon 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 továbbiakban a panaszos fogalmán a panaszbejelentőt is érteni kell.
3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

IV. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Társaságon belül a panaszfelvétel több csatornán keresztül történhet, a panaszügyintézés adminisztrációját a Társaság Hitel Back Office Panaszügyintézés részlege végzi, melynek elérhetősége a V.5. pontban található.

2. A panaszügyintézés során biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

V. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, - a panaszos által választható - lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, hangrögzített telefonon (Információs vonal), elektronikus úton, személyesen, írásban vagy szóban lehetővé teszi.
2. A Társaság a panasz benyújtásának módjairól az ügyfelet legkésőbb a szerződés megkötésével egyidejűleg alkalmas módon, közérthetően tájékoztatja.
3. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, mozgáskorlátozottság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten, faxon keresztül) történő benyújtását vagy telefonon történő bejelentését is lehetővé teszi.
4. A panaszost tájékoztatni kell arról is, ha panaszát jogszabály által meghatározott határidőn túl nyújtotta be.
5. A panaszügyintézés helye, a panaszügyintézéssel kapcsolatos levelezési cím, elektronikus levelezési címek, telefonszámok és faxszámok:

Szóbeli panasz esetén:

- személyesen: a panaszfelvételre ügyfélforgalom számára nyitva álló helységben, nyitvatartási időben, ahol észrevételét kollégáink rögzítik és a bejelentésről, másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére. Az egység címe, nyitvatartása honlapon illetve a jelen Panaszkezelési Szabályzat 1. számú mellékletében elérhető.
- telefonon: Információs vonalunkon a +36 1 477-4888 telefonszámon munkaidőben, munkanapokon 8-20 óráig.

Írásbeli panasz esetén:

- személyesen: a panaszfelvételre ügyfélforgalom számára nyitva álló helységben, nyitvatartási időben, átadott irat, nyilatkozat útján.
- levélben: az Aegon Magyarország Hitel Zrt. Hitel Back Office részére címezve, 1091 Budapest, Úllői út 1., 1243 Budapest Pf.: 666.
- E-mail útján: a HitelBOPanaszugy@aegon.hu
- telefaxon: 06-1-476-5541.

VI. A panasz rögzítése

1. A panaszos ügyfélhez kapcsolódó ügyletet a Társaság minden esetben beazonosítja és nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti:

- a) neve;
- b) szerződésszám, hitelszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;

- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- 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.

Társaságunk az ügyfelek adatait - beleértve a panaszos ügyfelet - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Adatvédelmi nyilvántartási számok: NAIH-58216/2012, NAIH-58217/2012., NAIH-58219/2012., NAIH-53413/2012. NAIH-58218/2012., NAIH-56797/2012., NAIH-56799/2012.

2. A panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt biztosít a Társaság a panaszos számára.
3. A panaszbejelentő nyomtatvány hozzáférhető a panaszügyintézés helyén, illetve hozzáférhető bármely panaszos fogadásra alkalmas helyiségében. Személyes benyújtás esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, érkeztetett eredeti példányát.
4. Ha a panaszos telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelmények szerint.
5. A Társaság biztosítja, hogy a panaszos a Társaság és/vagy a Társaság megbízott partnereinek magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
6. A Társaság:
 - a) a szóbeli - ideértve a személyesen tett - panaszt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében
 - b) a telefonon közölt szóbeli panaszt munkanapokon 8 órától 20 óráig,
 - c) elektronikus eléréssel - fax, Internet üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.Részletesen az V. pont tartalmazza a bejelentési csatornákat.
7. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Ésszerű, amely megfelel az indított hívás sikeres felépülésétől számított 5 percen belüli élőhangos bejelentkezési lehetőség biztosításának az adott helyzetben elvárható módon.
8. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti - ez esetben a hangfelvétel rögzítéséről szóló figyelem felhívással -, és a hangfelvételt egy, illetve 2015. július 7. napját követően öt évig megőrzi. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
9. A Társaság a szóbeli panaszt - IX. fejezet 1. pontban meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal

kapcsolatos álláspontjáról 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 IX. fejezet 2. pontjában foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

VII. Tájékoztató

1. A panaszügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatás a Panaszkezelési Szabályzatban található meg. A Panaszkezelési Szabályzatot a Társaság az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében és a honlapján közzéteszi figyelemfelhívásra alkalmas módon.

VIII. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma

1. A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:
 - a. A nyomtatvány egyértelmű elnevezése
 - b. Panaszfelvevő, szervezeti egység neve és jól láthatóan a Társaság megnevezése,
 - c. A panasz keletkezésének időpontja és a bejelentés módja (levélben, személyesen, Interneten),
 - d. A panaszt felvevő ügyintéző és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, hitelazonosító szám,),
 - e. A panasz jellegének rövid, tömör leírása,
 - f. A panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
 - g. A panaszos konkrét igényének megjelölése,
 - h. A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,
 - i. A panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
 - j. A panasszal kapcsolatos döntés,
 - k. Az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, határozat, stb. megküldésének ténye, időpontja.

IX. A panaszügy intézése

1. A panasz azonnali kivizsgálása, szóbeli panasz:

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - jelen fejezet 2. pontjában foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) 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;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően hitelszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz:
A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a panasz beérkezését követő **harminc napon** belül megküldi az ügyfélnek.
3. A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti.
4. A felmerülő panaszokat lehetőleg helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz illetékes szervezeti egységhez (Back Office) történő továbbításáról.
5. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
6. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítható a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés.
7. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
8. A panasz kivizsgálását követően értesíti Társaságunk a panaszost a döntésről. Társaságunk a panaszlevelekre adott válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére tértivevényes formában, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
9. A Társaság a válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy, amennyiben nem ért egyet a válasszal - annak jellege szerint - az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések **megsértése** illetve a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank(MNB) :

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja H- 1534 Budapest BKKP Pf. 777., ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (<http://www.birosag.hu>) a polgári perrendtartás szabályai szerint.

- vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) - Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.,

ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80/203-776, e-mail cím: pbt@mnb.hu - eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben a panasza mind az MNB, mind a PBT vagy a bíróság hatáskörébe tartozik, akkor a válaszlevelünkben részletesen tájékoztatjuk arról, hogy mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

Panasza elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatjuk, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány Társaságunk általi megküldését igényelheti. Ha a Társaságunk rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkezik úgy elektronikus úton, míg egyéb esetben postai úton.

A Pénzügyi Békéltető Testület működéséről a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

10. A Társaság a panaszt és az arra adott választ három illetve 2015. július 7. napját követően öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

11. Felügyeleti szerv: Magyar Nemzeti Bank:

H-1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.
Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Központi telefon: 06-80/203-776

X. A panaszügyintézésel kapcsolatos adminisztrációs teendők

1. A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
 - 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
2. 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 időtartamig megőrzi.
3. 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.
4. A Társaság a beérkezett panaszokról statisztikák és kimutatások alapján, igény esetén 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.
5. A Társaság panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

XI. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

1. A Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést a Magyar

Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXIX. törvény 81. §-a alapján megvizsgálja és - amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt - észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére.

A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

**1. számú melléklet – Panaszkezelés személyes ügyintézése során
Ügyfélforgalom számára nyitva álló helység elérhetőségei**

	Hitelcentrum	Nyitvatartás
2017. március 30-ig	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14. Hitelcentrum	hétfő:9:00-18:00; kedd:9:00-17:00; szerda:9:00-17:00; csütörtök:9:00-17:00; péntek:9:00-16:00
2017. április 01-től	1091 Budapest, Üllői út 1.	hétfő:8:00-16:15; kedd: 8:00-16:15; szerda: 8:00-16:15; csütörtök: 8:00-16:15; péntek: 8:00-15:00

2. számú melléklet

FOGYASZTÓI PANASZ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Hitelazonosító szám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. képviselő meghatalmazása)	

Ügyfél	
Ügyletkötői minősége:	

Ügyfél	
Képviselő, ha meghatalmazással jár el:	

Panaszügyintézés helye (pl. Hitelcentrum):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasa 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. lakáscélú kölcsön):

Panasz oka:

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

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST | <input type="checkbox"/> DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA |
| <input type="checkbox"/> SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK | <input type="checkbox"/> JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK |
| <input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK
KÉSEDELEM IDŐTARTAMA: | <input type="checkbox"/> KÁRBECSLÉS |
| <input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN
NYÚJTOTTÁK | <input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA |
| <input type="checkbox"/> KÁR KELETKEZETT | <input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS |
| <input type="checkbox"/> A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS |
| <input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA |
| <input type="checkbox"/> HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS | <input type="checkbox"/> SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE |

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

HITEL SZÁM, KÖLCSÖN TÍPUSA:

Egyéb típusú panasz megnevezése:

Panaszos igénye:

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

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

II. A panasz részletes leírása:

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

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

1.

- 2.
- 3.
- 4.

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén vagy ha válaszában eredményeként a felek között megegyezés nem születik, és a panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel – annak jellege szerint – az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti,

A Békéltető Testület elérhetősége:

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172.,
telefon 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület működéséről bővebben a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

2. A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank H-1534 Budapest, BKKP Pf. 777.,
telefon: 06-80/203-776
e-mailcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az eljárás kezdeményezéséhez szükséges formanyomtatvány az alábbi elérhetőségről díjmentesen letölthető, valamint bővebb tájékoztatást kaphat:

<http://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-kerelem-az-mnbhez-03-01-1.pdf>

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

- Bíróság:

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság
(<http://www.birosag.hu>).

KELT:

NÉV/ALÁÍRÁS