



Random Capital Zrt. Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lépés dátuma: 2019. március 1.

Hatályba léptette: Vezérigazgatói utasítás

Érvényes: Visszavonásig

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások

- a 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a befektetési vállalkozások szervezeti követelményei és működési feltételei, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott kifejezések tekintetében történő kiegészítéséről szóló 2017/565/EU felhatalmazáson alapuló rendelete
- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény,
- a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (a továbbiakban Rendelet), valamint a további hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

A Random Capital Zrt. (a továbbiakban: Társaság) az alábbi általános elveket szem előtt tartva, azok érvényesítésével jár el a panaszkezelési eljárásban.

- Együttműködik az Ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
- A jóhiszeműség, tisztesség valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
- A panaszkezelési eljárásban a Társaság törekszik arra, hogy az Ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétek felismerhetőek, megelőzhetőek és kezelhetőek legyenek.
- Érvényesíti a transzparencia elvét, ennek megfelelően fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot és a kiszámíthatóságot.

1. A panasz fogalma

1.1. A Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogását.

1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg vagy ha az Ügyfél általi közlés megfelel a panasz fogalmának, azonban az Ügyfél kifejezetten a Társaság tudomására hozza, hogy nem kívánja annak panaszként történő kivizsgálását.

2. A panaszos személy

2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.

- 2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban 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.). Megfelelő meghatalmazás hiányában a Társaság értékpapírtitok, üzleti titkot nem ad ki a panaszosnak, azonban a panaszt kivizsgálja, kivéve, ha a panaszt benyújtó személy általi álképviselés ténye ésszerűen feltételezhető. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

- 3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a megfelelési vezető feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársai számára.
- 3.2. A panasz ügyintézése során a megfelelési vezető biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Biztosítani kell – a feladatok delegálása során is-, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel, empátiával és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4. A panasz felvétele

- 4.1. A panaszosok panaszait bármilyen formában eljuttathatják a Társaság számára, így különösen: írásban postai úton, e-mailben, faxon, személyesen, valamint szóban személyesen és telefonon.
- 4.2. A panasz a Társaság honlapján közzétett illetőleg az ügyfélszolgálati irodán is megtalálható formanyomtatványon valamint formai kötöttség nélkül is benyújtható. A minimális követelményekhez tartozik azonban, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, ügyfélszáma, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítési módja, a panasszal érintett szolgáltatás, a panasz leírása, oka, a panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentáció másolata, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

A Magyar Nemzeti Bank honlapján is található információ a panaszkezeléssel kapcsolatban illetőleg kitölthető formanyomtatvány, az alábbi linken: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>.

- 4.3. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt a 1053 Budapest, Szép u. 2. alatt található ügyfélszolgálati irodában, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.

- 4.4. A panaszokat e-mailben az info@randomcapital.hu címre lehet beküldeni, a Társaság ezeket – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.
- 4.5. A panaszokat 061-700-2900 fax-számra lehet elküldeni.
- 4.6. Személyesen szóbeli panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt minden munkanap 9 órától 16 óráig az ügyfélszolgálati irodában (1053 Budapest, Szép u. 2.) lehet tenni. Itt az ügyfélszolgálati munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.
- 4.7. Telefonon közölt szóbeli panaszt a 061-501-3300 ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül lehet bejelenteni minden munkanap 9 órától 16 óráig az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt, illetve minden kedden 8 órától 20 óráig. Az ügyfélfogadási időn túl a panasz bejelentése hangrögzítő berendezésen keresztül lehetséges.
- 4.8. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, melyről az Ügyfelet a panasz felvétele előtt tájékoztatja és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 (tizenöt) napon belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg.
- 4.9. Az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel folyamatosan fogadja a Társaság.
- 4.10. A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 4.11. A panaszkezelés során a Társaság különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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. panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
 - i. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - j. panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

5. A panasz kezelése

- 5.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére haladéktalanul kézbesíteni kell.
- 5.2. Az írásbeli panasz beérkezését a Társaság írásban visszaigazolja, közli a panasz iktatószámát, egyben tájékoztatja a panaszost a panaszkezelési eljárásról, a panaszt kezelő szervezeti egységről és annak elérhetőségéről. A szóban előterjesztett panasz esetén a Társaság közli a panasz iktatószámát és felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére.
- 5.3. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 5.4. A panaszt az Üzletszabályzat 24.2. pontjában foglaltaknak megfelelően 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és részletes tájékoztatást adni annak eredményéről, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésről, az érintett jognyilatkozatok pontos szövegéről, elutasítás esetén indokolással ellátott álláspontjáról, a panasz közlését követő 30 napon belül az Ügyfelet közérthetően tájékoztatni. A tájékoztatásnak közérthetőnek kell lennie. Az Ügyfél által ismételt benyújtott olyan panasz esetén, amely már elutasításra került, a korábbi álláspont fenntartása szabályszerűen teljesíthető úgy is, hogy a Társaság hivatkozik a korábbi válaszlevélre.
- 5.5. Fogyasztó által benyújtott panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz
- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony 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.
- Továbbá arról is, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.
- A válaszlevélben a Társaság feltünteti 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 ad 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 Társaság minden jelen pont szerinti tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon ad meg.
- 5.6. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az

ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az Ügyfél 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 az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek – az 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.7. Az elektronikus úton beérkezett panaszt e-mailben kell megválaszolni, kivéve, ha feltételezhető, hogy a válaszadás ezen módja nem biztosítja a válaszban foglalt titok vagy személyes adat védelmét (pl. nem személyes email címet ad meg a panaszos), vagy az 5.7. pontban foglalt feltételek megvalósulását.

5.8.A választ minden esetben oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

5.9.A panaszkezelési jegyzőkönyv a következőket rögzíti: az ügyfél neve, az ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a panasszal érintett szolgáltató neve és címe, az ügyfél panaszának részletes leírása, a panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, a panasszal érintett szerződés száma, az ügytől függően ügyfélszám, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

5.10. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet (GDPR rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

5.11. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

5.12. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

6. Online vitarendezési platform

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

Amennyiben a Társaság és az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel, a fogyasztó egy online vitarendezési platformon keresztül kezdeményezheti a

panaszának benyújtását, továbbá a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál.

Ezen eljárás egyszerűbb, gyorsabb, hatékonyabb, olcsóbb, mint a bírósági eljárás, ugyanis négy szakaszból áll, melyek mindegyike online végezhető:

- panasz benyújtása;
- vitarendezési testület kiválasztása közös megegyezéssel;
- panaszkezelés a vitarendezési testület által;
- eredmény és a panasztételi eljárás lezárása.

Az online vitarendezési platform elérhető a következő linken:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Az online vitarendezés működéséről szóló tájékoztató elérhető az alábbi linken:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.howitworks>

Az online vitarendezési platform működésével kapcsolatban a fogyasztók rendelkezésre állnak a nemzeti kapcsolattartó pont tanácsadói, kiknek elérhetőségéről a következő linken olvashat bővebb tájékoztatást:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.help.new>

7. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

7.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (ideértve a Társaság által adott válaszokat is) 8 (nyolc) évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésre, az MNB-nek megmutatja.

7.2. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

7.3. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a. panaszos ügyfél megjelölését,
- b. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c. a panasz benyújtásának időpontját,
- d. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e. a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f. a panasz megválaszolásának időpontját,
- g. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

7.4. A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a. észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b. a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c. megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,

- d. eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e. összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

8. Jogorvoslati és vegyes rendelkezések

8.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

8.1.1. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panaszok kezelésére, a panasz elutasítására, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

8.1.2. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: H-1525, Budapest Pf.172, telefon: 06-40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) fordulhat, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

Az eljárás kezdeményezésére rendszeresített fogyasztóvédelmi beadvány elérhető a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok> címről elektronikus úton, az ügyfélszolgálaton (1013 Budapest, Krisztina körút 39.) illetőleg a panaszos kérheti, hogy a Társaság költségmentesen küldje meg számára.

A Társaság az Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy tette-e általános alávetési nyilatkozatot.

8.1.3. A jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán valamint abban az esetben, ha a panaszos álláspontja szerint az eljárás a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja (levelezési címe: 1534 Bp. BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776. e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) jogosult eljárni. Az eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhető elektronikusan a következő címről:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbbhez-20180904.pdf> az ügyfélszolgálaton, illetőleg a panaszos kérheti, hogy a Társaság költségmentesen küldje meg számára.

Fogyasztói kérelmet nyújthat be a MNB-nél, amennyiben

- pénzügyi szolgáltató írásbeli panaszára nem adott 30 napon belül választ, vagy egyáltalán nem válaszolt,
- a panasz kivizsgálása nem jogszabályszerűen történt, így különösen, ha
 - nem volt részletes vagy,
 - nem volt teljes körű a válasz,
- pénzügyi szolgáltató megtévesztette Önt, vagy
- a panaszra adott válaszból egyéb jogszabálysértés gyanúja merül fel.

- 8.1.4. A polgári perrendtartás szabályai szerint a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat, mely keresettel indul, és bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén indítható.
Amennyiben a Társasággal nem sikerült rendezni a problémát, és a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordul, úgy azt követően a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását nem lehet kezdeményezni.
- 8.1.5. Jelen szabályzat 6. pontjában foglalt, és részletesen kifejtett Online vitarendezési platformhoz is fordulhat a panaszos fél.
9. A jelen módosított szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Társág ügyfélforgalmi helyiségeiben történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL 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 szervezetnél (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 (pl. lakáshitel, KGFB):

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"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <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:

Aláírás: