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) |  |

Pa na szü gyint ézés helye (p l. fióktelep, központ, székhely, közvetítő) :\*

\*személyesen tett panasz esetén

1

I. Ügyfél pa na sza és igénye

Pa na szt étel id őpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen t ett pa na sz eset én) :

[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.]

**Pa na szolt szolgá lt at á st ípus** (pl. lakáshitel, KGFB)**:**

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:

2

II. A panasz részlet es leírása :

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

Kelt:

Aláírás:

3