

PANASZ, REKLAMÁCIÓ BEJELENTÉSE

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ,
STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Név:	
------	--

Felek adatai	
Ügyfél	
Név:	
Szerződés szám/ ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/ levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Ügyfél	
Név:	
Szerződés szám/ 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

a) 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:

- | | |
|---|---|
| (i) Nem nyújtottak szolgáltatást | (x) Díj/költség/kamat |
| (ii) Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | változtatásával nem ért egyet |
| (iii) Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | (xi) Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| (iv) A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | (xii) Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| (v) A szolgáltatást megszüntették | (xiii) Kártérítés összegével nem ért egyet |
| (vi) Kára keletkezett | (xiv) A kártérítést visszautasították |
| (vii) Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | (xv) Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| (viii) Téves tájékoztatást nyújtottak | (xvi) Szerződés felmondása |
| (ix) Hiányosan tájékoztatták | (xvii) Egyéb panasz van |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

b) A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás: