

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

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:

**COMPLAINT TO BE PRESENTED TO A FINANCIAL ORGANIZATION (BANK,
INSURANCE COMPANY, ETC.)**

FOR SETTLEMENT OF DISPUTES IN CONNECTION WITH A FINANCIAL SERVICE PROVIDER

Financial organization affected by the complaint	
Name:	

Data of parties

Customer	
Name:	
Contract No./Customer No.:	
Address/seat/ mailing address:	
Telephone No.:	
Means of notice (mail, e-mail):	
Attached documents (e.g. invoice, contract, Power of Attorney of representative)	

Venue of complaint handling (e.g. branch office, head office, official seat, intermediary):*

--

* in case of personal complaint

III. Complaint and claim of Customer

Date of submission of the complaint to the financial organization (in case of personal complaint):

[It is expedient to send the complaint to the financial organization by registered postal mail and with service of acknowledgement of receipt. There is a 30 days period, while in case of a written complaint relating to payment services a 15 business days period after the receipt of the complaint for the organization affected by the complaint to investigate the case on its merits, and send to the customer its point of view regarding the complaint and measures taken accompanied with reasoning in writing. If all elements of the payment service related complaint may not be answered within 15 business days because of any reason beyond the service provider's control, the service provider sends an interim reply to the client, which includes the reasons for the delay and the deadline for the final reply. However, the deadline for sending the final reply may not be later than the 35th business day from receiving the complaint.]

Service type affected by the complaint (e.g. housing loan, mandatory vehicle third-party insurance):

Reason of complaint:

- No service has been provided
- Not the proper service has been provided
- Service has been provided with delay
- Service has been provided not properly
- Service has been terminated
- Suffered damage
- Not satisfied with circumstances of administration
- Erroneous information has been provided
- Incomplete information has been provided
- Does not agree with the amendment of fee/cost/interest
- Does not agree with incidental costs
- Does not agree with other contractual terms

- Does not agree with amount of compensation
- Compensation has been refused
- Not proper compensation has been provided
- Termination of contract
- Other complaint

Description of other type of complaint:

IV. Detailed description of complaint:

[Please register your objections separately, in order to have each of your objections included in your complaint investigated.]

Date & place:

Signature: