

**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)	

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:

- ☐ 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:

--

II. A panasz részletes leírása:

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

--

Kelt:

Aláírás:

Melléklet II.

Jegyzőkönyv Szóban előterjesztett panasz felvételéről

Panasz azonosító:	
Panasz előterjesztésére vonatkozó információk	
<i>Időpontja:</i>	
<i>Helye:</i>	
<i>Módja:</i>	Személyesen / Telefonon
A jegyzőkönyvet készítő ügyintéző	
<i>Neve:</i>	
<i>Aláírása:</i>	
Panasszal érintett szakterület	

Panaszosra vonatkozó információk	
<i>Neve:</i>	
<i>Lakcíme/székhelye:</i>	
<i>Értesítési mód:</i>	
<i>Elérhetőség:</i>	
<i>Meghatalmazott neve*:</i>	
<i>Meghatalmazott elérhetősége*:</i>	
<i>Meghatalmazást csatolt:</i>	Igen / Nem

Panasz alátámasztására csatolt dokumentumok	
1)	
2)	
3	
4)	
5)	

* Amennyiben a Panasz benyújtására meghatalmazott útján kerül sor.

Panaszra vonatkozó információk	
<i>Kire irányul a panasz:</i>	
<i>Panasszal érintett ügy azonosítója:</i>	
Panasz részletes kifejtése	
Panaszügyintézéshez szükséges egyéb adat	

A panasz azonnali kivizsgálására vonatkozó információ	
Lehetséges:	Igen / Nem
Indoka:	
Jegyzőkönyvvezető aláírása:	
A panasz azonnali orvoslására tett intézkedés kifejtése	
A panasz azonnali orvoslására tett intézkedés Panaszos általi elfogadása	
A Balancing Operations Zrt. által tett azonnali intézkedést	
Elfogadom / Nem fogadom el	
Panaszos aláírása:	

Jegyzőkönyvre vonatkozó információ	
Kelt:	
A jegyzőkönyvet készítő ügyintéző a jegyzőkönyv 1 példányát átadta a Panaszos részére	
Jegyzőkönyvvezető aláírása	
Panaszos aláírása:	