DELTA FAKTOR PÉNZÜGYI ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2013.

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rendelkezések 2
I.1. A Szabályzat célja 2
I.2. Fogalmak 2
I.3. Adatkezelés 2
I.4. Nyelvhasználat 2
I.5. Képviselet 3
I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei 3
II. A panasz bejelentése 3
II.1. Írásbeli panasz 3
II.2. Szóbeli panasz 4
III. A panasz elintézése 4
III.1. A panasz kivizsgálása 4
III.2. Döntés a panaszügyben 5
III.3. Jogorvoslati lehetőségek 5
III.4. Eljáró személyek 5
IV. Nyilvántartás 6
Záradék 6
Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz 1

DELTA FAKTOR PÉNZÜGYI ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza a DELTA FAKTOR Pénzügyi Zrt. (a továbbiakban: Társaság) által a panaszügyintézés során egységesen – a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönbözetése nélkül – követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.
A Társaság jelen Szabályzatot a székhelyén, hivatali helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

I.2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben

- panasz: a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);
- panaszos: mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a Társaságnak nem ügyfele, de a Társaság tevékenységét valamely, a Társaság által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

I.3. Adatkezelés

A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

I.4. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság – amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik – biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

I.5. Képviselet

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.
A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

I.6. A panasz benyújtásának javasolt esetei

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel.
Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.
Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá ha a Társaság tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

II. A panasz bejelentése

II.1. Írásbeli panasz

A panasz írásban benyújtható a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben,

a) személyesen, a Társaság székhelyén (2315 Szigethalom, Mű út 222.), az irodaház épületében, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen minden munkanapon $9^{\underline{00}}$ órától $15^{\underline{00}}$ óráig;
b) postai ajánlott küldeményként, a Társaság fenti székhelyére, vagy a 2315 Szigethalom, Pf. 17.-re címezve;
c) telefaxon a Társaság **06-24/538 296** faxszámára elküldve, bármely nap **0-24** óráig;
d) elektronikusan, a Társaság **info@deltafaktor.hu** e-mail címére elküldve, bármely nap **0-24** óráig.

A Társaság javasolja a jelen Szabályzat mellékletét képző nyomtatvány használatát; a nyomtatványt díjmentesen átvehető a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben, illetve letölthető a Társaság honlapjáról (**www.deltafaktor.hu**).
Amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembe vételét a panasz megfogalmazása során.
Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének megadása, a panasz aláírása, továbbá – amennyiben a panasz benyújtása telefaxon vagy e-mailben történik – a benyújtást követő 8 napon belül a panaszbenyújtás tényét írásban, a Társaság székhelyére címzett ajánlott postai küldeményben meg kell erősíteni. E feltételek hiányában a Társaság a panaszt nem tekinti benyújtottnak, azzal, hogy nincs szükség az utólagos írásbeli megerősítésre, ha a panasz azonnal kivizsgálásra és orvoslásra kerül.

Személyesen benyújtott panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

II.2. Szóbeli panasz

A panasz szóban bejelenthető

a) személyesen, a Társaság székhelyén (2315 Szigethalom, Mű út 222.), az irodaház ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, annak nyitvatartási idejében, de ennek hiányában is a székhelyen minden munkanapon $9^{\underline{00}}$ órától $15^{\underline{00}}$ óráig;
b) telefonon, a Társaság **06-24/538 295** telefonszámán, a hét második munkanapján $8^{\underline{00}}$ órától $16^{\underline{30}}$ óráig, az egyéb munkanapokon $9^{\underline{00}}$ órától $15^{\underline{00}}$ óráig.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Táraság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzítheti, a hangfelvételt egy évig megőrzi. A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

A szóban, illetve telefonon tett panaszt a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti; ehhez a panaszostól további információkat kérhet.

Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének megadása, továbbá a bejelentést követő 8 napon belül a panaszbejelentés tényét írásban, a Társaság székhelyére címzett ajánlott postai küldeményben meg kell erősíteni. E feltételek hiányában a Társaság a panaszt nem tekinti benyújtottnak, azzal, hogy nincs szükség az utólagos írásbeli megerősítésre, ha a panasz azonnal kivizsgálásra és orvoslásra kerül. E körülményekről a Társaság eljáró alkalmazottja a panaszfelvétel során a panaszost külön is tájékoztatja.

III. A panasz elintézése

III.1. A panasz kivizsgálása

A Társaság a szóbeli panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról – a jelen szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével – jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

Az írásbeli panaszt a Társaság a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.

Amennyiben a fenti, 30 napos határidőket valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a Társaság tájékoztatja a panaszost, az indok pontos megjelölésével. A határidőt a Társaság jogosult meghosszabbítani, amennyiben a panasz kivizsgálásához a panaszostól további adatok vagy okiratok beszerzése szükséges.

Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és a korábbiakban már kivizsgált panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaság ismételten nem vizsgál.

III.2. Döntés a panaszügyben

Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve – igény és lehetőség esetén – a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).
A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.
A Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan, továbbá ha a panaszos – a Társaság felhívása ellenére – a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat és okiratokat a felhívástól számított 15 napon belül nem bocsátja rendelkezésre.
A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos a Társaság válaszát tartalmazó lap alján található szelvény visszaküldésével közölheti álláspontját a panaszkezeléssel kapcsolatban.

III.3. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek levelezési címét.

A panaszos (a panasz tartalmára is figyelemmel) az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti:

- a MNB Fogyasztóvédelmi igazgatóság, Egyéb pénzügyi szolgáltatók fogyasztóvédelmi főosztálya (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím:1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776)
- a panaszos lakóhelye (tartózkodási helye) szerinti, illetve – a panaszos választása esetén – a szerződés teljesítésének helye vagy a Társaság székhelye szerinti békéltető testület (a Társaság székhelye szerinti békéltető testület a Pest Megyei Békéltető Testület, levélcím:1052 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8., telefon: +36-1-474-7921)
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége (1052 Budapest, Városház u. 7., levélcím: 1364 Budapest, Pf. 144., telefon: +36-1-328-0185)
- Gazdasági Versenyhivatal (1054, Budapest, Alkotmány u. 5., levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, telefon: +36-1-472-8900)
- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (főszabályként helyi bírósági hatáskörben a Ráckevei Járásbíróság, 2300 Ráckeve, Kossuth Lajos u. 25., levélcím: 2300 Ráckeve, Pf. 38., telefon: +36-24-485-750, megyei bírósági hatáskörben a Budapest Környéki Törvényszék, 1146 Budapest, Thököly út 97-101., levélcím: 1443 Budapest, Pf. 175., telefon: +36-1-467-6200).

III.4. Eljáró személyek

A panaszfelvétel során az ügyvezető igazgató megbízásából a mindenkori fogyasztóvédelmi felelős jár el. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző fogyasztóvédelmi felelős teszi meg a szükséges intézkedéseket.
Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszt a Társaság Jogi Osztálya részére kell továbbítani, amely a panaszt kivizsgálja és a jogi igazgatón keresztül javaslatot tesz a döntésre.

A panaszügyben a fogyasztóvédelmi felelős (távollétében az ügyvezető igazgató) jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.
A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás a fogyasztóvédelmi felelőst és/vagy az ügyvezető igazgatót érintené, az ügyben az igazgatóság jogosult dönteni.

IV. Nyilvántartás

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
b) a panasz benyújtásának időpontját,
c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 3 évig megőrzi.
A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
A Társaság a panaszokról évente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
A Társaság a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Záradék

Jelen Szabályzat a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott alapítási engedély kézhezvételét követően, az Igazgatóság által 2011. január 17.-én hatályba helyezett Panaszkezelési Szabályzat változásokkal egységes szerkezetbe foglal szövegével, a Társaság Igazgatósága Ig-2/2013. (12. 20.) számú határozata alapján visszavonásáig, vagy módosításáig hatályos.

Szigethalom, 2013. december 20.

Bónis Eszter
az igazgatóság elnöke

Melléklet: Nyomtatvány fogyasztói panaszokhoz

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

DELTA FAKTOR ZRT.
PECSÉTJE

EZ A NYOMTATVÁNY AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ÁLTAL KÉSZÍTETT PANASZNYOMTATVÁNY ALAPJÁN KÉSZÜLT. CÉLJA, HOGY A SZOLGÁLTATÓK ÉS A FOGYASZTÓK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓT ÉS A VITÁK RENDEZÉSÉT ELŐSEGÍTSE.

FELEK ADATAI

PANASZOS

NÉV:

CÍM:

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

KÉPVISELŐ*:

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.

PÉNZÜGYI SZERVEZET

NÉV: DELTA FAKTOR Pénzügyi Zrt.

CÍM: 2315 Szigethalom, Mű út 222.

TELEFON:

FAX:

E-MAIL:

EGYÉB:

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG!

A PÉNZÜGYI SZERVEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA (ÉV/HÓNAP/NAP):

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST	DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA
SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK	JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK
NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK	HIBA A SZÁMLAKIVONATON
A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK	EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:	
SZÁMLAVEZETÉSI HIBA	KÁRBECSLÉS
A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK	KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
KÁR KELETKEZETT	NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI	SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
TÉVES TÁJÉKOZTATÁS	SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS	SZOLGÁLTATÁS MEGSZŰNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

III. A PANASZOS IGÉNYE

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA	KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA
SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE	KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE
MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA	ÖSSZEGE:
SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE	ÁRCSÖKKENTÉS
SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE	ÖSSZEGE:
TÁJÉKOZTATÁS	FIZETÉSI KÖNNYÍTÉS

EGYÉB IGÉNY:

EGYÉB RÉSZLETEK:

IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

V. JOGI INDOKOLÁS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

1.
2.
3.
4.

HA A PÉNZÜGYI SZERVEZET 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

A PÉNZÜGYI SZERVEZET VÁLASZA
(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik)

ÜGYIRAT SZÁMA:

TELJESEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS VÁLLALOM, HOGY:
RÉSZBEN EGYETÉRTEK A PANASSZAL ÉS JAVASLOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASSZAL NEM ÉRTEK EGYET, DE MÉLTÁNYOSSÁGBÓL VÁLLALOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:

A PANASZT ELUTASÍTOM AZ ALÁBBIAK ALAPJÁN:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY A PANASZT AZ ALÁBBI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ NYÚJTHATJA BE:

KELT:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A PÉNZÜGYI SZERVEZETNEK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZ BENYÚJTÓJA:

BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST
NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT:

ALÁÍRÁS: