

ASSET CREDIT PÉNZÜGYI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

**Panaszkezelési
Szabályzat**

Jóváhagyó	Asset Credit Pénzügyi Zrt. Igazgatóság
Típus	Szabályzat
Szabályzat száma	2022.04.01.
Hatályba lépés dátuma	2022.04.27.
Érvényessége	visszavonásig
Felelős	Pénzügyi vezető

Tartalom

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
I.1. A Szabályzat célja.....	3
I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya.....	3
I.3. A Szabályzat alanyi hatálya	3
I.4. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások	3
I.5. A Szabályzatért felelős személy.....	3
II. A PANASZ	3
III. A PANASZOS	4
IV. A panaszügyintézkést végző szakmai terület	4
V. A panasz felvétele	4
VI. A panasz kezelése	4
VI.1. Szóbeli panasz.....	5
VI.2. Írásbeli panasz.....	5
VII A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	6
VIII. Jogorvoslatok	6
IX. Nyilvántartás vezetése	7
X. A panaszügyintézkéssel kapcsolatos utólagos teendők	7
XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	7
1. melléklet AZ ASSET CREDIT PÉNZÜGYI ZRT-HEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ	8
2. melléklet Pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány	11
3. melléklet Pénzügyi Békéltető Testület Fogyasztói kérelem	13

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy az **Asset Credit Pénzügyi Zrt.** (a továbbiakban: „**Társaság**”) biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését.

I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésre vonatkozó eljárásrendet a **Társaság** szervezetén belül, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

I.3. A Szabályzat alanyi hatálya

Az e Szabályzatban foglalt rendelkezések kötelezőek minden, a panaszkezeléssel érintett munkavállaló számára.

I.4. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások

- a) 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.),
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- c) 28/2014 (VII.23) MNB rendelete
- d) a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény
- e) 435/2016. (XII.16.) Kormány rendelet

I.5. A Szabályzatért felelős személy

Jelen Szabályzat aktualizálásáért, felülvizsgálatáért a **Társaság** Pénzügyi Igazgatója felelős.

II. A panasz

Társaság teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a panaszosnak a Társaság magatartását - a eljárásával, a szerződéskötéssel és a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéses jogviszonnyal összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a **Társaságtól** általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

III. A panaszos

1. *Panaszos az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, aki/amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.*

2. *Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.*

Meghatalmazás hiányában a **Társaság** közvetlenül a panaszoshoz fordulhat az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. A panaszügyintézt végző szakmai terület

A **Társaságon** belül a panaszfelvételt a Pénzügyi Igazgatóhoz kell benyújtani.

A Pénzügyi Igazgató vagy személyesen vizsgálja ki a panaszt, vagy konkrét személyt jelöl ki a panasz kivizsgálására.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a **Társaság** olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

V. A panasz felvétele

1. A panasz szóban megtehető személyesen a **Társaság** székhelyén, 1037 Budapest, Montevideo u. 9. IV. em., a nyitvatartási idő alatt H-P 8-16 óráig; valamint telefonon, munkanapokon 8-16 óra között – keddenként 8 órától 20 óráig, amennyiben a kedd munkaszüneti nap, úgy az azt követő munkanap.

Telefonszám: +36-1-999-4759

A telefonbeszélgetés hangrögzítésre kerül.

2. A panasz írásban (*személyesen vagy más által átadott irat útján*, postai levélben, elektronikus levélben, illetve telefaxon) nyújtható be a **Társasághoz** az alábbi helyeken:

Levelezési cím: 1037 Budapest, Montevideo u. 9. IV. emelet

Elektronikus levelezési cím: info@assetcredit.hu, illetve az ügyintézők e-mail címén

Telefaxszám: +36-1-322-2744

Írásbeli panasz az 1. számú melléklet szerinti formanyomtatványon is benyújtható, de az ettől eltérő formában benyújtott panaszt is elfogadja a **Társaság**.

Amennyiben az ügyfél a panaszát nem a fenti elérhetőségeken teszi meg, vagy nem a kijelölt ügyintézőnek adja át, a **Társaság** azonnal köteles azt továbbítani az illetékes ügyintézőnek, és a panaszost tájékoztatják az e pontban rögzített elérhetőségekről.

VI. A panasz kezelése

A panaszügyintézés helye, a **Társaság** székhelye (1037 Budapest, Montevideo u. 9. IV.).

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információkra van szükség, a **Társaság** haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes körülmény figyelembevételével történik.

VI.1. Szóbeli panasz

1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és amennyiben lehetőség nyílik rá, azt az ügyintéző köteles azonnal orvosolni. A panasszal kapcsolatban tett intézkedést írásban rögzíteni, az ügy aktájában.

2. *Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a **Társaság** jegyzőkönyvet vesz fel.*

3. *A **Társaság** telefonon közölt panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben elvárható.*

4. *Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a **Társaság** felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszról készült hangfelvételt a **Társaság** a Hpt. 288.§(2) bekezdése alapján 5 évig őriz meg.*

5. Az ügyfél kérésére a **társaság** biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását. Amennyiben a panaszos igényli a **Társaság** térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

6. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a **Társaság**, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példánya átadásra kerül az ügyfél részére. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a jegyzőkönyvet az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kerül megküldésre.

7. Amennyiben jegyzőkönyv készül, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

VI.2. Írásbeli panasz

1. A **Társaság** az írásban érkezett panaszt kivizsgálja és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

2. Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a **Társaságtól** a bejelentés felülvizsgálatát. A **Társaság**

felülvizsgálat esetén az erre irányuló kérelem beérkezésétől számított újabb harminc napon belül tájékoztatja az ügyfelet.

3. Fenti eljárási rend vonatkozik az ügyfél által benyújtott valamennyi panasz esetében.

VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A **Társaság** a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VIII. Jogorvoslatok

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbn.hu);
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu);
- c) bíróság.

Fogyasztó az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. Az elutasító döntésében a **Társaság** feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói

igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.) (2-3 mellékelt)

IX. Nyilvántartás vezetése

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a **Társaság** 5 évig őrzi meg.

2. A **Társaság** a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja, az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

3. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyfél nevét/cégnevét,
- b) az ügyfél székhelyét/levelezési címét,
- c) az ügyfél telefonszámát,
- d) az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- e) a panasz leírását,
- f) a panaszos igényét,
- g) a panasz benyújtásának időpontját,
- h) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- i) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- j) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- k) a panasz megválaszolásának időpontját.

4. A **Társaság** a panaszt a beérkezése napján rögzíti a panaszügyi nyilvántartási rendszerében.

X. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

1. 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.

2. A **Társaság** a panaszokról legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységi kört, 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.

3. A **Társaság** panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét az ügyfél igényekre és saját üzletpolitikájának ügyfélbarát szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzat nyilvános. A Szabályzatot a **Társaság** a honlapján közzéteszi, illetve székhelyén kifüggeszti.

1. melléklet AZ ASSET CREDIT PÉNZÜGYI ZRT-HEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakeím/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 szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, hitelkártya, lakásbiztosítás, 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 azügyintézés 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:

2. melléklet Pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány

Mikor tud Ön kérelemmel fordulni a Magyar Nemzeti Bankhoz?

Az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén:

- ✓ **Ön fogyasztó**, amennyiben önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- ✓ **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), azonban a pénzügyi szolgáltató **nem válaszolt 30 napon belül** vagy **elutasította Önt** vagy **Ön nem fogadja el az indoklást**,
- ✓ **a pénzügyi szolgáltató-jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el Önnel szemben**, vagy téves tájékoztatást nyújtott,
- ✓ **nem telt el három év** a jogsértés bekövetkezése óta,
- ✓ kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát**,
- ✓ meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást**,
- ✓ kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte**.

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

*Név:

*Lakcím:

*Telefon:

E-mail:

*Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító, pénztár):

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

*A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon személyesen írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül	nem adott választ adott választ

*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát, és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát.

Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. bankszámlaszám, szerződészsám):

*A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:

Kelt:

aláírás

Melléletek felsorolása:

1.
2.
3.

3 melléklet Pénzügyi Békéltető Testület Fogyasztói kérelem



Pénzügyi
Békéltető
Testület

FOGYASZTÓI KÉRELEM

<p><i>Amennyiben a kérelem kitöltése során kérdése lenne, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (www.felugyelet.mnb.hu/pbt) általános tájékoztatást talál a nyomtatvány kitöltésére. Kérdésére szívesen válaszolunk, ha a ugyfelszolgalat@mnb.hu vagy a pbttitkarsag@mnb.hu emailcímre ír nekünk.</i></p>	<p><i>A fogyasztói kérelem nyomtatványt Ön letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.felugyelet.mnb.hu/pbt), kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltést követően megküldheti levelezési címünkre (1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.), benyújthatja bármely kormányablaknál vagy az elektronikus ügyfélkapun keresztül (www.magyarorszag.hu).</i></p>
---	---

Tisztelt Pénzügyi Békéltető Testület!

Alulírott fogyasztó, mint kérelmező kérem a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közötttem és az alább meghatározott pénzügyi szolgáltató közötti pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmemhez az alábbi nyilatkozatokat teszem és az alábbi iratokat mellékelem.

A kérelmezőre vonatkozó adatok

	<i>a kérelmező</i>	<i>a további kérelmező (ha szükséges)</i>
<i>fogyasztó (vagyis önálló foglalkozásá n és gazdasági tevékenység én kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy)</i>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
<i>neve</i>		
<i>lakcíme vagy levelezési címe</i>		
<i>telefonszám</i>		
<i>a</i>		
<i>minősége (kérjük)</i>	<input type="checkbox"/> adós <input type="checkbox"/> készfizető kezes <input type="checkbox"/> zálogkötelezett <input type="checkbox"/> örökös <input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél: szerződő	<input type="checkbox"/> adós (adóstars) <input type="checkbox"/> készfizető kezes <input type="checkbox"/> zálogkötelezett <input type="checkbox"/> örökös <input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél: szerződő

szíveskedjen jelölni)	<input type="checkbox"/> biztosított <input type="checkbox"/> kedvezményezett <input type="checkbox"/> pénztártag <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni:)	<input type="checkbox"/> biztosított <input type="checkbox"/> kedvezményezett <input type="checkbox"/> pénztártag <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni:)

Ha meghatalmazott útnán járok el, mellékelem a kitöltött, aláírt és aláíratott eredeti példány meghatalmazást és megadom a meghatalmazottam adatait.

neve

lakcíme vagy levelezési címe

telefonszáma

<i>a meghatalmazott adatai</i>

FOGYASZTÓI KÉRELEM

A pénzügyi szolgáltatóra vonatkozó adatok

	<i>a pénzügyi szolgáltató</i>	<i>a kérelemmel érintett további pénzügyi szolgáltató (ha szükséges)</i>
<i>neve</i>		
<i>címe</i>		
<i>a további pénzügyi szolgáltató érintettségének oka (kérjük szíveskedjen jelölni)</i>		<input type="checkbox"/> engedményezés <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni:)

A pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó adatok

	<i>a kérelem</i>
<i>tárgya (kérjük, szíveskedjen beírni)</i>
<i>összege (ha meghatározható, kérjük, szíveskedjen beírni)</i> Ft
<i>alpjául szolgáló vitás ügyben (kérjük, szíveskedjen jelölni)</i>	panaszt tettem a pénzügyi szolgáltatónál <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem panaszomra írásban elutasító választ kaptam <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem korábban közvetítői eljárást indítottam <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem peres eljárás van folyamatban <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem már jogerős ítéletet hoztak <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem ellenem végrehajtási eljárás van folyamatban <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

A panasszal kapcsolatos adatok és a kérelmező jogvitával kapcsolatos álláspontja

A panasz benyújtásának időpontja: év hónap nap		
A panasz benyújtásának módja:	<input type="checkbox"/> postai úton <input type="checkbox"/> személyesen	<input type="checkbox"/> telefonon <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük, szíveskedjen leírni:)	

<i>(kérjük, szíveskedjen jelölni)</i>	
---	--	-------

FOGYASZTÓI KÉRELEM

A panaszom a következő. A pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos állásponatom a következő.
(A kérelmét, az azzal kapcsolatos álláspontját és az azt alátámasztó tényeket, bizonyítékokat kérjük, szíveskedjen röviden összefoglalva leírni. Ha a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panaszát mellékeli, nem szükséges a panaszt ismételtten leírnia, elegendő, ha utal a mellékletre.)

(Ha szükséges, kérjük, szíveskedjen külön oldalon folytatni.)

FOGYASZTÓI KÉRELEM

Mellékelem a kérelmemet alátámasztó további iratokat *(Kérjük, sorolja fel, milyen iratokat mellékel.)*

Fentiek alapján kérem a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását.

Kelt, , 201 év hó napján

.....
Kérelmező aláírása

.....
a további kérelmező aláírása
(ha szükséges)