

AGRIA Bélapátfalva Takarékszövetkezet
3346 Bélapátfalva, Május 1. u. 2/a.

58



A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyva: a Takarékszövetkezet Igazgatóságának 2010. október 21-i ülésén a VIII.-5/2010. számú határozattal.

Hatályba lépés: 2010. október 21.

Egyidejűleg „A Panaszügyintézés Szabályzata” hatályát veszti.

A panaszügyintézés szabályzata:

Tájékoztatjuk, hogy Takarékszövetkezetünk 2009. október 19-én csatlakozott a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartását szabályozó Magatartási Kódexhez. A Kódex maradéktalan betartásával a Takarékszövetkezet vállalta, hogy a lakosság körében átlátható és felelős magatartást tanúsít ügyfeleivel szemben mind a hitelnyújtást megelőző időszakban, mind a felvett hitelek teljes futamideje alatt, továbbá a fizetési nehézségek felmerülése esetén követett eljárásaiban is.

1. Általános rendelkezés

1.1. A szabályzat célja

A panaszügyintézés szabályzat célja, az AGRIA Takarékszövetkezettel szemben felmerült ügyfelek panaszainak bejelentéseinek és javaslatainak fogadásást, kezelését, kivizsgálását orvosolását rendjének szabályozása. A szabályzat célja, hogy biztosítja az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, szabályozza a panaszkezelés módját és a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetésének szabályait.

Jelen szabályzat célja továbbá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások Takarékszövetkezeten belüli egységes rendjének a kialakítása.

Továbbá célja, hogy az AGRIA Takarékszövetkezet a panaszokat és panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

1.2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban panasz – Takarékszövetkezeten belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, amely a Takarékszövetkezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szabályzat hatálya a Takarékszövetkezet valamennyi munkavállalójára kiterjed, különösen az ügyfelek részére nyitva álló helyiségek ügyfélszolgálatának működtetésére.

2. Fogalmak

Ügyfél/fogyasztó: minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Takarékszövetkezet valamely pénzügyi szolgáltatását kéri, illetve veszi igénybe. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek a részére - valamely jogviszony keretében - a Takarékszövetkezet szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Takarékszövetkezet szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.

Panasz: minden olyan, egy vagy több ügyföltől származó a Takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő, szóban vagy írásban megtett bejelentés, kérelem vagy reklamáció, melyben a panaszos a Takarékszövetkezet

eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha a ügyfél/fogyasztó a Takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Bejelentés minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett kérelem vagy reklamáció,

amely a Takarékszövetkezet működésével, tevékenységével kapcsolatos bármilyen jogellenes

vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a Takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.

Javaslat: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely

a Takarékszövetkezet működésének, tevékenységének javítását célozza.

Ügyfélbejelentés: minden, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy

javaslat összefoglaló elnevezése.

Ügyfélszolgálat: a Takarékszövetkezet által az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti

egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Takarékszövetkezet székházában a Titkárság látja el,

míg a takarékszövetkezeti ügyfelek ügyfélbejelentéseit a kirendeltség fogadja.

Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

képviselő vagy meghatalmazott: a panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Takarékszövetkezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A panaszos általában ügyfele a Takarékszövetkezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Takarékszövetkezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

3. Panasz kezelési eljárás

3.1. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására a Takarékszövetkezet az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi, de levélben és telefonon mindenféleképpen.

2. A Takarékszövetkezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

Az ügyfélbejelentések módja

A Takarékszövetkezet a bejelentéseket elfogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (postán, telefaxon és elektronikus levelezőrendszeren).

Amennyiben személyesen vagy telefonon keresztül kíván bejelentést tenni, úgy kérje a Titkárság / kirendeltség munkatársainak segítségét.

Amennyiben az Ön által tett ügyfélbejelentésre kapott szóbeli választ nem fogadja el vagy

kifejezetten kéri annak írásos rögzítését, úgy a mellékelt formanyomtatvány rendelkezésre áll az ügyfélbejelentés megtételére, illetve felvételére. A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő munkatársunk kitöltheti. A kitöltést követően Ön is kap egy példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges.

Az ügyfélszolgálat munkanapokon 8:00 és 16:00 óra között, szerdánként 8:00-20:00 óráig áll rendelkezésre.

A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a Takarékszövetkezet elnök-ügyvezetőjének, aki a lehető leggyorsabban - de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül - választ vagy megoldási javaslatot ad az Ön által felvetett problémára.

Az ügyfélbejelentések csatornái (általános elérhetőségek)

Az ügyfélbejelentés megtételére lehetőség van akár személyesen, akár - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselő útján. Az ügyfélbejelentés képviselő útján történő benyújtása esetén vizsgálni kell a képviselési jogosultságot és a formanyomtatványon az ügyfél neve mellett fel kell tüntetni a képviselőnevét is.

A szóban vagy telefonon történt bejelentésre a jelen utasítás szabályait akkor kell alkalmazni, ha az

ügyfél vagy annak képviselője az ügyintézőtől kapott választ nem fogadta el és kéri bejelentésének

írásban történő rögzítését.

Az ügyfélbejelentés lehetséges helyszíneit a 1.sz. melléklet tartalmazza, elektronikusan az agriatksz@agriatksz.hu e-mail címre kell beküldeni.

A panasz írásban közvetlenül is benyújtható az alábbi címre:

AGRIA Takarékszövetkezet
Rácz Miklósné elnök-ügyvezető
3300 Eger, Katona István tér 7-9.

3.2. A panasz rögzítése

1. A panaszt - annak elintézéséig - a Takarékszövetkezet minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Takarékszövetkezet a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

2. A Takarékszövetkezet segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a személyesen benyújtott panasz esetén a kirendeltség alkalmazottja átadja részére a panaszbejelentő nyomtatványt.

3. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel eredeti igazolásával ellátott példányát.

4. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Takarékszövetkezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásban történő megerősítését.

3.3. Tájékoztató

A panaszt bejelentő ügyfelek részére egy tájékoztató áll rendelkezésre a Takarékszövetkezet egységeinek ügyfélterében a hirdető táblán a panaszos ügyfelek panaszainak benyújtásához eligazítást nyújt. A panaszos ügyfél kérésére az egységek alkalmazottai az 2. sz. melléklet szerinti panaszbejelentő nyomtatványt is rendelkezésére adhat a panaszos személyes bejelentésekor

3.4. Panaszbejelentő nyomtatványt a panaszügyintézés szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza. A panaszkezelésre vonatkozó összefoglalót a Panaszkezelési hirdetmény tartalmazza.

3.5. A panaszügy intézése

1. A Takarékszövetkezet a panasz bejelentő nyomtatványon vagy egyéb formában – levélben, szóban, telefonon, e-mailen - érkező panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül, általában 30 napon belül teljesíti.

Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

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

4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

5. Amennyiben az AGRIA Belsőfelhatalmazott Takarékszövetkezet valamely egységébe beérkezett felmerülő panaszokat helyben és azonnal nem lehet orvosolni, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, úgy a kirendeltség vezetője a panasz bejelentést haladéktalanul továbbítja a Takarékszövetkezet Elnök-ügyvezetője felé.

A panasz állásáról az elnök-ügyvezetőnél telefonon is érdeklődhet a 36/5147-521-es telefonszámon.

A panasz jellegétől függően az elnök-ügyvezető (ügyvezetők) kivizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben szükséges a Felügyelő Bizottság elnökét vagy a belső ellenőrt vagy a megbízott jogi képviselőt is bevonja panaszügy kivizsgálásába.

3.6. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Takarékszövetkezet a polgári jogi elévülés szabályaiból következően 10 évig megőrzi.

2. A Takarékszövetkezet a vásárlók könyvén kívül levélben, vagy panaszbejelentő nyomtatványon érkező 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.

3. A Takarékszövetkezet panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

4. A panaszügyintézés rendszerében a befogadott panaszbejelentést az egység nyilvántartásba veszi, egy erre rendszeresített iktatóban. Amennyiben azonnal orvosolható a bejelentés és azt javítják a bejelentés napján az ügyfél megaláztatására, akkor a bejelentésre rá kell vezetni, „a bejelentés orvosolva, az ügyfél elfogadta a megoldást” és ezt a szöveg részt az ügyfél aláírja, úgy a panaszbejelentést nem szükséges az Elnök-ügyvezető részére továbbítani.

5. Amennyiben nem lehetséges a panasz helyben történő orvoslása, vagy a bejelentő ügyfél azt nem fogadja el, úgy a panaszbejelentést az esetlegesen mellékelt dokumentumokkal továbbítani köteles a bejelentést átvevő, iktató kirendeltség az Elnök-

ügyvezető felé.

6. A Takarékszövetkezet Elnök-ügyvezetője vagy megbízottja köteles a panaszbejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül azt elbírálni és a bejelentőt írásban tájékoztatni.

7. Amennyiben szükséges gondoskodnia kell a megfelelő állapot helyreállításáról, intézkedni köteles a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról, és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

8. A panaszbejelentés nyilvántartásának vezetéséért, annak számontartásáért a Takarékszövetkezet Elnök-ügyvezetője felel.

3.7. A panaszügy-intézési tevékenység ellenőrzése

A Takarékszövetkezet Felügyelő Bizottsága és Belső ellenőre ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a Takarékszövetkezetbe beérkezett panaszügyek intézésének gyakorlatát, hogy a panasz ügyintézését e szabályzat szerint végzik –e.

4. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Takarékszövetkezeten belül a panaszfelvételt a takarékszövetkezeti kirendeltségek munkatársa/i végzik.

2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Takarékszövetkezet elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Takarékszövetkezet szervezeti felépítéséhez, sajátosságaihoz.

Az ügyfélbe jelentések egyéb lehetséges külső fórumai:

Amennyiben úgy ítéli meg, hogy a feltárt panaszos ügy nem zárult le az Ön által elfogadható módon akkor az alábbi külső felügyeleti szervekhez fordulhat észrevételeivel:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF):

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Tel: 06-1-489-9100, 06-40-203-776

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Tel: 06-1-214-0661, Fax: 06-1-214-0665

BEFEKTETŐ VÉDELMI ALAP (BEVA)

1092 Budapest, Köztelek u. 6. (City Gate irodaház)

Tel: 06-1-327-4353

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

1088 Budapest, József krt. 6.

Tel: 06-1-459-4800, Fax: 06-1-210-4677, Zöld szám: 06-80-201-205

OFE ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET

1055 Budapest, Balaton u.27.

Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, 06-1-331-7386,

AZ ILLETÉKES POLGÁRMESTERI HIVATAL JEGYZŐJE

**Területileg Illetékes KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ
BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Elérhetőségük a www.kamara.lap oldalon megtalálható

Eger, 2010. október 21.

Rác Miklósné
Igazgatóság Elnöke

1. sz. melléklet

AGRIA Bélapátfalva Takarékszövetkezet

Székhely: 3346 Bélapátfalva, Május 1. u. 2/a.

Telefon: 36/554-370, Fax: 36/554-371

Üzleti központ: 3300 Eger, Katona tér 7-9.

Titkárság telefon: 36/514-520, Szerdánként 16:00-20:00 óráig ügyfélszolgálat a 06-30-998-10-39 es telefonszámon; Fax: 36/514-515

E-mail: agriatksz@agriatksz.hu

Honlap: www.agriatksz.hu

Fiók	Ir. szám	helység, utca, szám	telefonszám	fax
Bélapátfalva	3346	Bélapátfalva, Május 1. u. 2/a.	36/554-370	36/554-371
Szilvásvárad	3348	Szilvásvárad, Egri u. 30/a.	36/564-050	36/564-051
Balaton	3347	Balaton, József Attila u. 1.	36/554-120	36/493-003
Bekölce	3343	Bekölce, II. Rákóczi F. u. 2.	36/585-025	36/486-058
Nagyvisnyó	3349	Nagyvisnyó, Ifjúság u. 2.	36/551-001	36/551-002
Dédestapolcsány	3643	Dédestapolcsány, Petőfi u. 2.	48/501-215	48/501-214
Eger	3300	Eger, Katona tér 7-9.	36/514-514	36/514-515
Mikófalva	3344	Mikófalva, Széchenyi u. 2.	36/554-086	36/354-150
Heves	3360	Heves, Hősök tere 935-7.	36/545-073	36/445-405

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

2. sz. melléklet



A PANASZNYOMTATVÁNYT A
FOGYASZTÓ RENDELKEZÉSÉRE
BOCSÁTÓ SZERVEZET 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	PÉNZÜGYI SZERVEZET
Név: <input type="text"/>	Név: <input type="text"/>
Cím: <input type="text"/>	Cím: <input type="text"/>
TELEFON: <input type="text"/>	TELEFON: <input type="text"/>
FAX: <input type="text"/>	FAX: <input type="text"/>
E-MAIL: <input type="text"/>	E-MAIL: <input type="text"/>
KÉPVISELŐ*: <input type="text"/>	EGYÉB: <input type="text"/>

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

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 A ZERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN.

KÉRJÜK, CSA TOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A PANASZÁT AL ÁTÁMASZTÓ 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 VOLTILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA :

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

- VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
- SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTÁK
- NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
- A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK

KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:

- SZÁMLAVEZETÉSI HIBA
- A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK
- KÁR KELETKEZETT
- A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI
- TÉVES TÁJÉKOZTATÁS
- HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS

- DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA
- JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK
- HIBA A SZÁMLAKIVONATON
- EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ

PANASZ

- KÁRBECSLÉS
- KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
- NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
- SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
- SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
- SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

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

III. A PANASZOS IGÉNYE

- SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE
- MÁSHOGYAN SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE
- SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE
- TÁJÉKOZTATÁS

KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA

KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE

ÖSSZEGE:

ÁRCSÖKKENTÉS

ÖSSZEGE:

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 BÉK ÉLTETŐ 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 JA VASLOM, HOGY:

TELJESÍTÉS HA TÁRIDEJE:

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

TELJESÍTÉS HA TÁRIDEJE:

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

KELT:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A PÉNZÜGYI SZERVEZETNEK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZBENYÚJTÓJA:

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:

KELT: