

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a Porsche Biztosításközvetítő Kft. Ügyfelei részére

I. A panaszügyintézés általános elvei

A panasz számunkra nem más, mint önkéntes segítség az ügyfélről, hogy minél jobban kielégíthessük igényeit, ezzel minél elkötelezettebb ügyfelünkkel teheszük, és ez által minél sikeresebb lehessen társaságunk.

Jelen szabályozás kiadásának célja:

- az ügyfelek kérdéseinek, illetve panaszainak megnyugtató kivizsgálása, megválaszolása, a jogszabályok által elvárt dokumentáltság mellett.
- az ügyfélpanaszok összegyűjtése, feldolgozása annak érdekében, hogy megismerjük a szolgáltatás kritikus elemeit és fejlesztendő területeit.

Az átláthatóság és a könnyebb kezelhetőség érdekében szükséges az akár közvetlenül az ügyfelektől, akár más - nevükben eljáró – személyektől, érdekvédő szervezetektől érkező levelek (továbbiakban: ügyféllevelek) megkülönböztetése aszerint, hogy azok panasz eljárás keretében vagy nem panasz eljárás keretében kezelendők.

II. Alapfogalmak

II.1. Panasz

A panasz a Biztosításközvetítő üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselője eljáró személy az Biztosításközvetítő tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben, az Ügyfél az Biztosításközvetítő tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

NEM minősül panasznak:

- Az ügyfél által az Biztosításközvetítőhöz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az ügyfél az Biztosításközvetítő eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Biztosításközvetítő működésével kapcsolatban kifogásolja.
- Az ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igények.
- Helytelenül rögzített adatok kijavítása céljából előterjesztett kérelem, amely a szerződés lényeges feltételeit (díj, biztosítási fedezet) nem érinti.
- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződés szerinti teljesítése miatt terjeszt elő az ügyfél.

II.2. Ügyfél

Ügyfél az a jogi személyiségű, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, aki részére az Biztosításközvetítő, mint független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve az ügyfél képviselőjében eljáró személy.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol.

Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

II.3. Biztosításközvetítő

Név:	Porsche Biztosításközvetítő Kft. (továbbiakban Biztosításközvetítő)
Székhely:	1139 Budapest, Fáy utca 27.
Levelezési cím:	1386 Pf.: 906/100
Cégjegyzékszám:	01-09-564631
Főtevékenység:	TEÁOR 6622'08
Adószám:	12207486-2-41
PSZÁF tevékenységi engedélyének száma:	EN-II-50024/2011.
Szakmai felelősségbiztosítási kötvény száma:	Allianz Hungária Biztosító Zrt. 320725882
Telefon:	(1) 45-02-849
Telefax:	(1) 46-54-785
E-mail cím:	biztositas@porschebank.hu

III. A panasztétel lehetséges módjai

III.1. Szóbeli

- személyesen
- telefonon

III.2. Írásbeli

- személyesen, vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- telefaxon
- elektronikus úton

IV. A panasztételre alkalmas elérhetőségek

Ügyfélfogadás helye: 1139 Budapest, Fáy utca 27. II. emelet új épületszárny

Levelezési cím: Porsche Biztosításközvetítő Kft. 1139 Budapest, Fáy u. 27. vagy 1386 Pf.: 906/100

Ügyfélfogadási időszakok:	Hétfő-Csütörtök:	8:30-tól 16:30-ig
	Péntek:	8:30-tól 15:00-ig
	Telefon:	(06-1) 45-02-849
	Telefax:	(06-1) 46-54-785
	Email:	biztositas@porschebank.hu

Hosszított nyitva tartás: hétfőnként 20.00 óráig, személyesen: 1139 Budapest, Fáy utca 27. II. emelet 201. sz. ügyfélfogadó, vagy telefonon: (06-1) 45-54-700-as számon.

1. Az Biztosításközvetítő az ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az ügyfél rendelkezésére, amelyet jelen utasítás 1. sz. melléklete is tartalmaz.
2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Biztosításközvetítő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.
3. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és az Ügyfélszolgálat közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt az Biztosításközvetítő egy évig megőrzi. Ügyfél kérésére az Biztosításközvetítő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
4. Az Biztosításközvetítő a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Biztosításközvetítő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
5. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Biztosításközvetítő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

V. A panaszügyintézés alapelvei

1. A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. Az Biztosításközvetítő ügyvezetője, osztályvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.
2. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
3. Egységes nyilvántartásban kell nyilvántartania mindazon panaszügyeket, melyek biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezték.
4. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során az Biztosításközvetítő minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.
5. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben az Biztosításközvetítőnek eljárnia.
6. A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, az Biztosításközvetítő, vagy bármely teljesítési segédje magatartása miatt érte.
7. Az Biztosításközvetítő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.
8. Ha a kivizsgálás, vagy az iratok beszerzése miatt a panasz elintézése az Biztosításközvetítőhöz való beérkezéstől számított 30 napon belül nem történik meg, úgy erről a panaszost az ügyintéző szervezetnek, az elintézés várható határidejének közlése mellett - amelynek időtartama nem haladhatja meg a panasz beérkezésétől számított 60

napot - azonnal írásban értesítenie kell. Ha az elintézési határidő azért haladja meg a 30 napot, mert a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a panaszost a fentieknek megfelelően erről is tájékoztatni kell.

9. Ez a halasztás azonban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, vagy a Békéltető Testülettől érkezett panaszokra nem alkalmazható.
10. Az Biztosításközvetítő a panaszt és az arra adott választ legalább 3 évig megőrzi, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) kérésére bemutatja.

Az az egység, vagy az a dolgozó, amelynek, illetve akinek az intézkedése, mulasztása vagy magatartása miatt érkezik panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt (a II. fokú panasz fórumokat kivéve).

Az írásbeli megkeresésekre, panaszokra minden esetben írásban kell választ adni, kivéve, ha a feladó erre nem tart igényt, vagy már többször (legalább kétszer) választ adottunk, és azon nem kívánunk módosítani.

Amennyiben az ügyféllevelet nem a szerződő vagy a szolgáltatásra jogosult írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre vonatkozó szabályok szerint van-e jogunk a válaszadásra a feladónak címzetten, ha nincs, akkor közvetlenül a jogosult javára kell a tájékoztatást megadni, vagy érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva - kell a levelet a feladónak visszaküldeni.

VI. A panaszügyintézés fórumrendszere és szervei

Az írásos panaszok kivizsgálása és a válaszadás 2 fokú panaszrendszerben történik.

1. I. fokú panasz fórum: Ügyfélszolgálati csoportvezető
2. II. fokú panasz fórum: Ügyvezető

A Biztosításközvetítőhöz beérkező, de a Porsche Bank Zrt., illetve magyarországi Porsche csoport bármely tagja ellen indított panaszokat – a nyomon-követhetőség érdekében iktatást követően - , át kell adni az önálló jogi személyiségű társaságoknak ügyintézésre.

Külső, erre hatáskörrel rendelkező szervek közvetítésével érkező panaszok esetén válaszadásra minden esetben az Biztosításközvetítő vezetője, illetve az erre a feladatra kijelölt személy jogosult.

Szervezet neve	Válaszadási határidő	Aláíráásra jogosult
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete	30 nap	Ügyvezető
Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség	30 nap	Ügyvezető
Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testületek	5 nap	Ügyvezető
Gazdasági Versenyhivatal	30 nap	Ügyvezető
Magyar Biztosítók Szövetsége	30 nap	Ügyvezető
Civil szervezetek (ügyfél érdekképviseletek)	30 nap	Ügyvezető

VII. Aláírási jogosultságok

Társaságunk részére címzett panaszokra adott válasz aláírója a Szakmai Ügyvezető, illetve az általa kijelölt személy.

Az elsőfokú panasz fórum által elkészített válaszlevél aláírója a szervezeti egység vezetője illetve, akit erre felhatalmazott.

VIII. Ügyviteli rend, általános eljárási szabályok

1. A panasz kivizsgálásra elsősorban és elsőként az Ügyfélszolgálat (mint I. sz. panasz fórum) jogosult és köteles. Amennyiben az Biztosításközvetítő bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az Ügyfélszolgálat részére továbbítani.
2. A VIII.1. pont szabálya alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett ügyben érdemben eljáró munkatárs részére jelentik be, és e munkatárs a megalapozott panasz alapján a probléma megoldására alkalmas intézkedésre jogosult és képes. Ebben az esetben a panasz beérkezéséről, a panasz alapján tett intézkedésről haladéktalanul tájékoztatni köteles az Ügyfélszolgálatot, ha a panasz elintézése biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.
3. Az Ügyfélszolgálati csoportvezető a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett biztosító intézetet, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.
4. Az Ügyfélszolgálati csoportvezető az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
5. Amennyiben az Ügyfélszolgálat csoportvezetője nem tud egyértelmű döntést hozni a VIII.4. pontban meghatározott kérdésekben, abban az esetben köteles haladéktalanul tájékoztatni az ügyvezetőt/osztályvezetőt a panaszról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a panaszügy minden releváns körülményére. A tájékoztatással egyidejűleg be kell mutatni az ügyre vonatkozó dokumentumokat.
6. Az ügyvezető/osztályvezető a VIII.5. pont szerint megkapott tájékoztatást követően haladéktalanul köteles döntést hozni a VIII.4. pontban megjelölt kérdésekben és a döntés végrehajtására felhívni az Ügyfélszolgálat csoportvezetőjét, vagy az intézkedésre jogosult munkatársat.
7. Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő ügyfelet.
8. A VIII.7. pont szerinti tájékoztatás a VIII.2. pontban és a IX. pontban foglalt kivételektől eltekintve az Ügyfélszolgálat kötelezettsége. Az ügyvezető, osztályvezető (ebben a sorrendben) az Ügyfélszolgálat e jogát bármely panaszügyben magához vonhatja.

Amennyiben az illetékes panasz fórum **jogi vélemény bekérését látja szükségesnek, köteles - a vezető feladat- és hatáskörének érintetlenül hagyása mellett - jogtanácsos véleményét kikérni.** A válaszadási és az aláírási jog ilyenkor is a vezetőt illeti meg.

Ha az Biztosításközvetítő bármely egységéhez olyan jellegű panasz érkezik, amelynek eldöntésére az Biztosításközvetítő nem illetékes, úgy azt a panasztevő részére ennek jelzésével, 3 napon belül vissza kell küldeni.

IX. Eljárás kártérítési kötelezettséget keletkeztető panaszügyek esetén

1. Azon panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, a szabályzat rendelkezéseit a jelen pontban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.
2. Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, az Ügyfélszolgálati csoportvezetője nem hozhat döntést a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről. Ezekben az ügyekben az ügyvezetőt, osztályvezetőt köteles a jelen szabályzat rendelkezéseinek mindenben megfelelően tájékoztatni, aki köteles a jelen szabályzatnak megfelelően az ügyet kivizsgálni.
3. Amennyiben az ügyvezető, osztályvezető a IX.2 pont szerinti vizsgálat alapján a kártérítési igényt jogszerűnek ítéli, vagy nem tudja egyértelműen megítélni, abban az esetben haladéktalanul köteles az Biztosításközvetítő jogi képviselőjének átadni az ügyet a rá vonatkozó dokumentumokkal együtt.
4. Amennyiben társaság jogi képviselője a panasszal összefüggésben felmerült kárigényt megalapozottnak ítéli, köteles azonnal előterjeszteni az ügyet az Biztosításközvetítő ügyvezetője részére, javaslatot téve az igény kielégítésének jogalapjára és összegszerűségére.
5. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja a társaság jogi képviselőjének előterjesztése alapján a társaság felelősségét, abban az esetben megbízza az Biztosításközvetítő jogi képviselőjét a szükséges okiratok elkészítésével és minden egyéb, szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

X. Eljárás a panasz elutasítása esetén

Az Biztosításközvetítő a panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja az ügyfél számára a PSZÁF és az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét, az alábbiak szerint:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

telefonon: 06-40-203-776, 06-1-489-9100
 levélben: 1534 Budapest BKKP, Pf.: 777.
 E-mail útján: ugyfelszolgalat@pszaf.hu címre
 személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

A békéltető testületek elérhetőségei:

Testület	Cím	Telefon	Fax/mail
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület	1013 Budapest, Krisztina krt. 39.	36 1 489-9100	pbt@pszaf.hu
Bács-Kiskun megyei Gazdasági Kamarák mellett működő	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06-76-501-500	06-76-501-538

Békéltető Testület			
Békés megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06-66-324-976	06-66-324-976
Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06-46-328-539	06-46-328-722
Budapesti Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	06-1-488-2131	06-1-488-2186
Csongrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06-62-423-451	06-62-426-149
Fejér megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	06-22-510-310	06-22-510-312
Győr-Moson-Sopron megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06-96-520-202	06-96-520-291
Hajdú-Bihar megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06-52-500-710	06-52-500-720
Heves megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3300 Eger, Telekessy u. 2.	06-36-429-612	06-36-312-989
Jász-Nagykun-Szolnok megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	5000 Szolnok, Versegly park. 8.	06-56-510-610	06-36-370-005
Komárom-Esztergom megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	06-34-513-010	06-34-316-259
Nógrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	06-32-520-860	06-32-520-862
Pécs-Baranyai Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	06-72-507-150	06-72-507-152
Pest megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.	06-1-474-7921	06-1-474-7921
Somogyi Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06-82-501-000	06-82-501-046
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	06-42-311-544	06-42-311-750
Tolna megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	06-74-411-661	06-74-411-456
Vas megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06-94-312-356	06-94-316-936
Veszprém megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	06-88-429-008	06-88-412-150
Zala megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	06-92-550-510	06-92-550-525

XI. Egyéb rendelkezések

1. A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben az ügyvezető, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka Törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.
2. Amennyiben a lefolytatott vizsgálat az ügyfél panaszának - a hatályos jogszabályok alapján – nem ad helyt, az ügyvezetőnek, az ügyfél-elégedettség céljára, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel lehetősége van méltányossági alapon az ügyfél számára kedvező döntést hozni.
3. A jelen szabályzatot a társaság ügyvezetője köteles átadni az Ügyfélszolgálati csoportvezetőnek, aki köteles a szükséges mértékben ismertetni a munkatársakkal.
4. A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság ügyvezetője jogosult.
5. A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.
6. A panaszügyi nyilvántartást a korábbiakban vezetett ügyfélszolgálati összesített nyilvántartástól elkülönítetten kell kezelni.

XII. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2011.10.10. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Kelt, Budapest, 2011.10.10

Panaszbejelentő nyomtatvány

A Panaszos adatai:

Név:
 Lakcím/székhely:
 Levelezési cím:
 Telefon:
 Fax:
 E-mail:

Szerződésszám / rendszám:
 (gépjármű finanszírozással vagy biztosítással kapcsolatos panasz, észrevétel esetén)

Számlaszáma:-.....-.....

 (betétgyűjtési / számlavezetési szolgáltatással kapcsolatos panasz, észrevétel esetén)

A panasz rövid leírása (1):

Csatolt dokumentumok (2) :

Kelt,

 Panaszos aláírása

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszja kivizsgálásához minden szükséges információ a rendelkezésünkre áll, úgy vizsgálatunk^(1,2) eredményéről bejelentése beérkezésétől számított 15 napon belül értesítjük.

(1) Amennyiben szükséges, kérjük folytassa a leírást külön lapokon

(2) Kérjük, csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolati példányát, az eredetit pedig őrizze meg!