

A PÉNZÜGYI SZERVEZET HEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

PANASZKEZELÉSI LAP

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél/ Befektető	
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 panasza 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	<input type="checkbox"/>	Díj/költség/kamat változásával nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
Nem a megfelelő, igényelt szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/>	Járulékos költségekkel nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	Egyéb szerződéses feltételekkel nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
Nem megfelelően nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	A kártérítés összegével nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
A szolgáltatást megszüntették	<input type="checkbox"/>	A kártérítési igényemet visszautasították	<input type="checkbox"/>
Károm keletkezett	<input type="checkbox"/>	Nem megfelelő mértékű kártérítést nyújtottak	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Szerződés felmondása	<input type="checkbox"/>

Az EDITUS Befektetési Alapkezelő Zrt. intézkedési megoldása a benyújtott panasszal kapcsolatban:

(EDITUS Befektetési Alapkezelő Zrt. tölti ki!)

Az EDITUS Befektetési Alapkezelő Zrt. által kijelölt felelős és végrehajtási határidő:

Felelős(ök) megnevezése:	
Végrehajtási határidő:	30 nap ()
Panasz átvételének dátuma:	2018.
Átvevő aláírása:	