



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT A SANTANDER CONSUMER FINANCE ZRT-NÉL

**(a 2006. szeptember 01. napján hatályba lépett szabályzat a
módosításokkal egységes szerkezetben)**

Hatályos: 2011. február 01. napjától

I. Alapfogalmak:

Panasz: A Társaság tevékenységével, 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: A panaszos lehet természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül az Ügyfélhez fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A Társaság Ügyfelén kívül panaszosnak minősülhet az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Panaszkezelés: Az ügyféllojalitást megerősítő problémamegoldás folyamata, melynek célja az ügyfél elégedettségének biztosítása.

II. A szabályzat célja:

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy meghatározza a Santander Consumer Finance Zrt.-hez érkezett panaszok nyilvántartására, kezelésére vonatkozó rendet.

A Santander Consumer Finance Zrt. panasz-nyilvántartási rendje a Társaság külföldi tulajdonosa által működtetett Legal, Compliance and Communication (LCC) jelentési rendszer, valamint az „SCF Compliant procedure” elnevezésű szabályzat követelményeivel összhangban került kidolgozásra.

III. Általános szabályok, alapelvek:

- ✓ A Társaság minden beérkező panaszt bevezet a panasznyilvántartó rendszerbe, mely során különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat.
- ✓ A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
- ✓ A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a jelen szabályzat mellékletét képező panaszkezelési nyomtatványt ügyfélszolgálatán, továbbá honlapján is közzéteszi. A személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
- ✓ A panaszlevelet a beérkezéstől számított 30 naptári napon belül meg kell válaszolni.
- ✓ A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- ✓ A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
- ✓ A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, személyesen és elektronikus úton is lehetővé teszi. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozása) ne akadályozza a panasz benyújtásában.
- ✓ A panasznyilvántartó programból negyedéves rendszerességgel nyomtatott statisztikát kell készíteni, melynek felelőse a jogtanácsos.
- ✓ A panasznyilvántartó program alapján a havi és negyedéves LCC elkészítésének felelőse a jogtanácsos.

IV. A panaszkezelés folyamata

1. A panaszok fogadása:

A panaszos felmerült panaszát az alábbi úton juttathatja el a Társaság részére:

- szóban

- személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán, ügyfélfogadási időben, hétfőn 08.30-17.00-ig, minden egyéb munkanap 08.30-16.00-ig
- telefonon a Társaság 06-1-885-5600 telefonszámán, minden hétköznap 08.00-20.00-ig.

- írásban

- levélben a 1027 Budapest, Kapás u. 6-12. postacímre
- telefaxon a 06-1-885-5605 és a 06-1-8855607-es faxszámra
- e-mailben a panaszkezeles@santander.hu elektronikus levélcímre.

A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal kell orvosolni. 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.

2. Szóbeli panaszok kezelése

A panaszos felmerült panaszát szóban mind személyesen, a Társaság ügyfélszolgálatán, mind telefonon előterjeszheti.

Telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaságunk és a panaszos közötti telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített kivonatot, avagy a hangfelvételt tartalmazó elektronikus adathordozót (a panaszos választása szerint).

Társaságunk a szóbeli panaszt, amennyiben lehetséges, azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet aláírásával hitelesíti, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, ezt követően pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a panaszosnak megküld, a továbbiakban pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet aláírásával hitelesíti, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, ezt követően pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a panaszosnak megküld, a továbbiakban pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

3. Írásbeli panaszok kezelése

3/a. A panaszlevelek rögzítése:

Az elektronikus úton beérkezett panaszleveleket a porfólió-kezelési és behajtási osztály vezetői részére továbbítja a számítástechnikai rendszer.

Valamennyi beérkezett panaszlevelet a Collection program Nyilvántartás menüpontjának Beérkező levelek kezelése almenüben kell rögzíteni, feltüntetve annak típusát és feladóját. A panaszlevelek iktatását az adott osztályon az a személy végzi, aki közvetlenül a postabontás után azokat átvette.

A panaszleveleket csak ügyfélszerződéshez rendelve lehet iktatni az ügyfél-azonosító megadásával, mely lehet kérelemszám vagy szerződésszám. Gépjármű szerződések esetében rendszám alapján is ki lehet keresni az érintett ügyfél szerződését.

Az ügyfél szerződésének beazonosítását 3 követően megjelenik szerződés jelenlegi

állapota, valamint a szerződés állapotának legutolsó módosítási dátuma.

A nyilvántartó program kifejezetten az ügyfélpanaszok rögzítésére szolgál, azaz ügyfélszerződéshez nem köthető általános panaszok rögzítésére nem alkalmas, ezen panaszokat a belső számítógépes hálózat S/Hitel/Com/Panasznyilvántartás mappában kell nyilvántartani. A panaszok kezelésére egyebekben az általános szabályok az irányadók.

A panaszlevél feladója lehet:

- Ügyfél (ideértve az ügyfél meghatalmazott képviselőjét is)
- Ügyfél jogi képviselője
- PSZÁF (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete)
- Egyéb.

A panaszlevelek típusai:

- Információnyújtás minősége a kölcsönigénylés, szerződéskötés során
- Kölcsönigénylés elutasítása
- Hirdetések, reklámok
- Kamatláb mértéke, változása
- Díjak, késedelmi kamat és egyéb költségek
- Követelés átadása behajtásra (felmondást követően)
- Csalás, hitelsértés, hamis vagy hamisított okiratok felhasználása
- Adatkezelés, adatvédelem
- Késedelmes ügyfélkiszolgálás
- Hibás tartalmú ügyfélkiszolgálás
- Udvariatlan ügyfélkiszolgálás
- Felszólító levél és egyéb tájékoztató levél küldése (ide nem értve az éves egyenlegközlőt)
- Hitelfedezeti vagy gépjármű biztosítás
- Csekk küldése
- Kölcsönszerződés felmondása
- Adatátadás a KHR részére
- Egyenlegközlő díj
- Előtörlesztés számítás
- Felmondás jogossága
- Gépjármű értékesítés
- Külső pénzbehajtás
- Ügyvédi felszólító levél
- Felmondás utáni pénzelszámolás
- Túlfizetés
- Árfolyamhasználat
- Törlesztő részletek kiszámításának módja
- Egyéb.

Az iktatás során a felvivő személynek lehetősége van a panaszlevél kivizsgálását és megválaszolását egy vele azonos osztályon dolgozó konkrét személy részére kiadni. Ha a panaszlevél tartalmából úgy ítéli meg, hogy más osztály illetékes annak megválaszolásában, akkor nem konkrét személyt, hanem másik osztálynak adja ki a levelet. A panaszlevelet az illetékes személy vagy osztály részére a panaszt felvivő haladéktalanul továbbítja.

A felvitt adatok elmentésüket követően a Collection program adott ügyfélhez tartozó Feljegyzések rovatában automatikusan megjelenik (mikor, ki által és milyen típusú levél került rögzítésre és annak ki a feladója).

3/b. A panaszlevelek megválaszolása

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a válaszlevél jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely pontos megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (adott esettől függően bírósághoz, békéltető testülethez, felügyeleti szervhez való fordulás lehetősége a levelezési cím megjelölésével együtt).

A panaszleveleket a beérkezéstől számított 30 naptári napon belül kell megválaszolni és tértivevényes ajánlott levélben írásban értesíteni a panaszost, a panaszos meghatalmazottját vagy felügyeleti szervet. A panaszos kérésére a válasz elektronikus üzenetben, a panaszos által megadott elektronikus levelezési címre, illetve telefax útján is továbbítható. A határidő betartásáért a megválaszolásban illetékes osztály vezetője felelős. A PSZÁF részére küldött válaszlevelek válaszadási határidejét a Felügyelet írja elő megkeresésében, ez az időtartam rendszerint 30 nap. A Felügyelet részére küldött válaszlevelet a panaszos részére párhuzamosan meg kell küldeni. A PSZÁF részére küldött válaszleveleket a jogtanácsos aláírásával látja el.

Amennyiben a 30 napos határidő alatt a panasz érdemi kivizsgálására és orvoslására nincsen lehetőség, úgy erről a panaszost a 30 napos határidőben tájékoztatni, érdemi válaszlevelet pedig, lehetőség szerint, további 15 napon belül megküldeni szükséges.

Azon panaszlevelet, amelynek megválaszolása a Társaság managementjének döntését igényelte, a döntést meghozó illetékes manager köteles első helyen aláírni.

3/c. A panaszlevelek átvétele, megválaszolás utáni teendő:

Ha a panaszlevélre nem azon az osztályon válaszolnak, ahol azt beiktatták, akkor az átadást a rögzíteni kell a nyilvántartó programban. Az átadást nem konkrét személy, hanem osztály szintjéig kell meghatározni, majd a levelet ténylegesen is továbbítani kell részükre.

A levél átvételével egyidejűleg a másik osztályon az átvételt is rögzíteni szükséges. Az átveendő című ikon alatt megjelenik azoknak a leveleknek a listája melyeket már rögzítettek, de még nem került átvételre. Az átvétel során kerül a levél kiosztásra közvetlenül a feldolgozó személy részére.

Miután a panaszlevelet az arra kijelölt személy megválaszolta, a nyilvántartó programban a válasz rövid tartalmát ismertetni kell. A válasz beiktatását követően a Collection program Feljegyzések rovatában megjelenik a levéltípuson és feladójával mellet a válaszadó és a válaszadás dátuma is.

A panaszokkal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat az ügyfélaktában le kell fűzni és 3 évig megőrizni, a Felügyelet kérésére bemutatni. A Felügyelettől érkező panaszokat és az azokra adott válaszokat (annak minden mellékletével együtt) a jogtanácsos külön nyilvántartás vezetése mellett őrzi.

4. Lekérdezések, statisztikák:

4/a. Megválaszolatlan levelek ellenőrzése:

Annak érdekében, hogy folyamatosan nyomon követhető legyen a levelek feldolgozottsága, lehetőség van külön a megválaszolatlan levelek kilistázására.

A lista tartalma:

- Szerződésszám
- Ügyfőlnév
- Rögzítő neve
- Intézkedésre kijelölt neve
- Kiadás dátuma (osztályon belüli rögzítésnél a rögzítés dátuma, osztályra átadásnál az átadás dátuma)
- Feladó
- Levéltípus

A megválaszolatlan levelek listáját az osztályok vezetői havi rendszerességgel ellenőrzik és gondoskodnak azok határidőben történő megválaszolásáról.

4/b. Statisztika:

A beérkező kérelmekről, így a panaszlevelekről is egy adott időszakra vonatkozóan statisztikát lehet előállítani az alábbi információkkal:

- Beérkezés dátuma
- Iktató neve
- Feladó

- Levéltípus
- Szerződésszám
- Ügyfelnév
- Átadott levél esetén: - átvevő neve
- átvétel dátuma
- megválaszolásra kijelölt neve
- Válaszadó neve
- Válaszadás dátuma
- A levél beérkezésétől annak megválaszolásáig eltelt napok száma
- A válasz tartalma

A jogtanácsos negyedéves rendszerességgel a rendszerből kinyomtatja a statisztikát, melyet egy erre a célra rendszeresített mappában lefűz, valamint elektronikus formában is elment a Társaság számítógépes rendszerébe.

V. A panasz-ügyintézési tevékenység hatósági ellenőrzése

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést a *Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 56. §-a alapján* megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz-ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

A Társaság és ügyfelei között létrejött kölcsönszerződésekkel kapcsolatos jogviták lebonyolítására a Pesti Központi Kerületi Bíróság – továbbá a hatásköri szabályokra is figyelemmel a Fővárosi Bíróság – rendelkezik kizárólagos illetékességgel – kivéve az ügyfeladatok KHR részére történő átadásával kapcsolatos jogvitát, ahol az ügyfél lakóhelye szerinti helyi bíróságok járnak el.

VI. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 2011. január 1-i hatállyal a következő bekezdéssel egészíti ki a Hpt. 215/B. §-át:
„(15) A pénzügyi intézmény /szolgáltató /pénzforgalmi intézmény/ pénztár/ nyugdíjszolgáltató köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.”

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó Társaságunkon belüli tevékenysége elsődlegesen arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumoknak Társaságunk üzemszerű működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony és szerves beépüléséről.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai, felelősségei:

1. Koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak az intézmény működési rendszerébe történő átlátható implementálását, illetve a Társaság belső ellenőrével és jogtanácsosával együttműködve rendszeresen áttekinti Társaságunk belső szabályozását és eljárásrendjét, annak érdekében, hogy azokban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek.

2. Társaságunk szervezetén belül eljár annak érdekében, hogy Társaságunk gyakorlata a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal kerüljön kialakításra, és a belső szabályzatokban való rögzítésre, illetve annak betartását az eljáró ügyintézőktől is megköveteljük.

3. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat Társaságunkon belül az érintett területek, munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák.
4. A termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja, hogy Társaságunk szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is.
5. Eljár annak érdekében, hogy Társaságunk illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a PSZÁF részére.
6. Közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében (ügyfél elégedettségi mérések, próbavásárlások, stb.), az eredmények értékelésében, és az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.
7. Eljár annak érdekében, hogy Társaságunk szolgáltatásnyújtásában részt vevő ügyintézőket, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársakat, valamint közvetítőket és a Társaságunk érdekében eljáró más megbízottakat megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.
8. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy Társaságunk belső oktatási anyagaikba a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagon túl beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag is.
9. Kezdeményezi, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok, jelenjenek meg Társaságunk internetes felületén, és azok legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint figyelemmel követi ezek naprakészségét.
10. Elősegíti, hogy Társaságunk részt vegyen a PSZÁF-al, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a PSZÁF pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

Társaságunk részéről 2011. január 25. napjával Kollár Zita operatív manager került kinevezésre fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak.

Társaságunk a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyében, adataiban történt változást annak bekövetkezésétől számított 15 napon belül a PSZÁF részére megküldi.

Kelt: Budapesten, 2011. február 01. napján.

1. számú melléklet

SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE:

.....

PANASZKEZELÉSI FORMANYOMTATVÁNY

ÜGYFÉL ADATAI	
NÉV:	
SZERZŐDÉSSZÁM:	
LAKCÍM:	
TELEFONSZÁM:	
MEGHATALMAZOTT*:	

*Abban az esetben kérjük kitölteni, amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján kíván eljárni. Ebben az esetben kérjük, leveléhez szíveskedjen a képviseleti jogot igazoló meghatalmazást eredetben is csatolni.

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

Jelen nyomtatvány célja az ügyfelek panaszainak gyors és hatékony kiszolgálása, elbírálása és orvoslása. Ennek érdekében kérjük, szíveskedjék a 1. pont alatti táblázatból kiválasztani panaszának tárgyát, majd a 2. pontban ismertetni a probléma tartalmát, és megjelölni a rendezésére vonatkozó javaslatot. A 3. pontban – igény szerint – egyéb körülményeket is meghatározhat, melyek kérelme elbírálása során jelentőséggel bírhatnak. Kérjük, az eredményes együttműködés érdekében szíveskedjék a panaszát, illetve a kérelmét alátámasztó dokumentumokat jelen nyomtatványhoz mellékelni. A Santander Consumer Finance Zrt. Üzletszabályzatának 2.3.1 pontjának megfelelően a panaszok kivizsgálásának eredményéről ügyfeleinket írásban, postai úton tájékoztatjuk. Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk felügyeleti szerve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1535 Budapest, 114. Pf. 777). Tájékoztatjuk továbbá Tisztelt Ügyfeleinket, hogy a Santander Consumer Finance Zrt. és ügyfelei között létrejött kölcsönszerződésből eredő jogvitákban a Pesti Központi Kerületi Bíróság – továbbá a hatásköri szabályokra figyelemmel a Fővárosi Bíróság – jár el kizárólagos illetékességgel, kivéve az adatok KHR részére történő átadását, ahol az ügyfél lakóhelye szerint helyi bíróságok az illetékesek.

PANASZBEJELENTÉS ÉS JAVASLAT

1. PANASZ

PROBLÉMA ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA:

PANASZ TÁRGYA (SZÜKSÉG SZERINT TÖBB KATEGÓRIA MEGJELÖLÉSE IS LEHETSÉGES):

<input type="checkbox"/> Információnyújtás minősége kölcsönigénylés, szerződéskötés során	a	<input type="checkbox"/> Csalás; hitelsértés; hamis vagy hamisított okiratok felhasználása
<input type="checkbox"/> Kölcsönigénylés elutasítása		<input type="checkbox"/> Adatkezelés, adatvédelem
<input type="checkbox"/> Hirdetések, reklámok		<input type="checkbox"/> Ügyfélkiszolgálás
<input type="checkbox"/> Kamatláb mértéke, változása		<input type="checkbox"/> Éves egyenlegközlő küldése
<input type="checkbox"/> Díjak, jutalékok és egyéb költségek		<input type="checkbox"/> Csekk küldése
<input type="checkbox"/> Követelés átadása behajtásra		<input type="checkbox"/> Kölcsönszerződés felmondása
<input type="checkbox"/> Fizetési felszólítás és egyéb tájékoztató levél küldése		<input type="checkbox"/> Hitelfedezeti biztosítás és gépjárműbiztosítás
<input type="checkbox"/> Gépjármű értékesítése		<input type="checkbox"/> Adatátadás a KHR rendszerbe

Egyéb panasz:

2. PANASZ TARTALMA, JAVASLATOK

Kérjük, az alábbiakban szíveskedjen röviden ismertetni panaszának tartalmát, valamint a megoldásra vonatkozó javaslatokat.

3. TOVÁBBI BEJELENTÉSEK, KÉRELMEK (nem kötelező kitölteni)

Az alábbiakban a probléma szempontjából fontosnak ítélt egyéb körülményeket jelölhet meg, melyek a panasz megoldásánál, orvoslásánál jelentőséggel bírhatnak.

4. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK

Kérjük, az alábbiakban a probléma szempontjából fontosnak ítélt, jelen panaszbejelentéshez mellékelten csatolt dokumentumokat szíveskedjék feltüntetni.

Kelt:

.....
Ügyfél aláírása

2. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV PANASZ FELVÉTELÉRŐL

SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE:

ÜGYINTÉZŐ NEVE:

PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA:

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA: SZEMÉLYESEN / TELEFONON.

1. PANASZOS ADATAI	
NÉV:	
SZERZŐDÉSSZÁM:	
LAKCÍM:	
TELEFONSZÁM:	
MEGHATALMAZOTT:	

2. PANASZ TÁRGYA	
<input type="checkbox"/> Információnyújtás minősége a kölcsönigénylés, szerződéskötés során	<input type="checkbox"/> Csalás; hitelsértés; hamis vagy hamisított okiratok felhasználása
<input type="checkbox"/> Kölcsönigénylés elutasítása	<input type="checkbox"/> Adatkezelés, adatvédelem
<input type="checkbox"/> Hirdetések, reklámok	<input type="checkbox"/> Ügyfélkiszolgálás
<input type="checkbox"/> Kamatláb mértéke, változása	<input type="checkbox"/> Éves egyenlegközlő küldése
<input type="checkbox"/> Díjak, jutalékok és egyéb költségek	<input type="checkbox"/> Csekk küldése
<input type="checkbox"/> Követelés átadása behajtásra	<input type="checkbox"/> Kölcsönszerződés felmondása
<input type="checkbox"/> Fizetési felszólítás és egyéb tájékoztató levél küldése	<input type="checkbox"/> Hitelfedezeti biztosítás és gépjármű-biztosítás
<input type="checkbox"/> Gépjármű értékesítése	<input type="checkbox"/> Adatátadás a KHR rendszerbe
<input type="checkbox"/> Egyéb panasz:	

3. PANASZ TARTALMA, PANASZOS IGÉNYE

4. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK

AMENNYIBEN A PANASZ FELDOLGOZÁSA MÁSIK SZERVEZETI EGYSÉGEN BELÜL TÖRTÉNIK:

PANASZT KIVIZSGÁLÓ SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE:

ÁTVEVŐ ÜGYINTÉZŐ ALÁÍRÁSA:

PANASZT RÖGZÍTŐ ÜGYINTÉZŐ ALÁÍRÁSA: