



BPCE Equipment Finance Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

Budapest, 2025. február 28. napján

A BPCE EQUIPMENT FINANCE ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Általános elvek:

- BPCE törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panasz eljárás teljes folyamatában,
- az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének általános kereteit szem előtt tartva járjon el,
- a BPCE a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a pénzügyi szervezet között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen,
- a BPCE a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

1. Panasz

A **BPCE Equipment Finance Zrt.** (a továbbiakban: **BPCE**) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény (továbbiakban: „**Hpt.**”) 288. §, valamint az MNB-nek az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó szabályokról szóló 66/2021 (XII.20.) rendelete (továbbiakban „**MNB rendelet**”) és az MNB 16/2021 (XI.25.) számú ajánlása alapján – köteles az ügyfélnek a BPCE szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti BPCE részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: **Panasz**) teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni. Panasznak csak olyan bejelentés minősül, amely a BPCE konkrét tevékenységét vagy mulasztását, illetve konkrét finanszírozási szerződéssel kapcsolatos intézkedését sérelmezi, vagy amely az ügyfél konkrét igényét tartalmazza. Nem minősül Panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A BPCE lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a jelen panaszkezelési szabályzat 2. számú mellékletét képező a Magyar Nemzeti Bank által javasolt és annak honlapján is közzétett formanyomtatványt alkalmazza, de továbbra is köteles a BPCE az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli Panaszt is befogadni. A BPCE a nyomtatványt honlapján

([BPCE Equipment Solutions Hungary | Leader in Equipment financing](#)) is közzéteszi.

Tekintettel arra, hogy a BPCE ügyfelei kizárólag fogyasztónak nem minősülő gazdálkodó szervezetek, ezért Panasz bejelentése esetén meg kell jelölni a bejelentő személyt és az általa képviselt gazdálkodó szervezetet is. A Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a BPCE vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával és cégkivonattal, illetve meghatalmazással igazol. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes

bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás mintája a jelen szabályzat 1. sz. Melléklete, melyet a BPCE a honlapján is közzétesz ([Legal & documents - BPCE ES](#)).

Amennyiben a Panasz kivizsgálásához a BPCE-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

A BPCE a Panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) Panasz leírása, oka;
- h) a Panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, mely a BPCE-nél nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Panaszt a benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és 2018. május 25. napját követően a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A BPCE panaszkezelésért felelős személye/ szervezeti egysége:
Igazgatóság

A BPCE gondoskodik ügyintézői rendszeres, évenkénti oktatásáról a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek elsajátítása érdekében.

2. A panasz bejelentésének módjai

2.1 Szóbeli panaszbejelentés

A szóbeli panasz felvételét követően a BPCE tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Ugyancsak tájékoztatja az ügyfelet a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről, és a panaszkezelés folyamatáról.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a BPCE a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a Panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek meg kell küldeni.

- (i) Személyesen:

- Panaszügyintézés helye: 1062 Budapest, Váci út 1-3., B ép. IV. emelet
- Nyitvatartási idő: hétfőtől csütörtökig 9:00 – 14:00 óráig
pénteken 9:00 – 12:00 óráig
illetve előre egyeztetett egyéb időpontban

Panaszügyintézésre a fenti nyitvatartási időben és minden héten szerdán a nyitvatartási időn túl, 8.00 és 20.00 óra között is lehetőség van. Ügyfeleinket a szerdai napon a nyitvatartási időn kívüli a 14.00 óra utáni személyes ügyintézés előzetesen 14.00 órával bezárólag bejelenteni szükséges, mely bejelentés esetén ügyfélszolgálatunk 20.00 óráig áll az ügyfelek rendelkezésére.

A szóbeli (személyes vagy telefonon benyújtott) Panaszról a BPCE hitelesített jegyzőkönyvet állít ki, melynek egy másolati példányát térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A hitelesített jegyzőkönyvben a BPCE a következőket rögzítheti:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a Panaszt előterjesztő képviselő meghatalmazott adatai;
- d) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- e) a panasszal érintett szolgáltató, BPCE neve, címe,
- f) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes Panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél Panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- g) a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- h) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- i) személyesen szóban közölt Panasz esetén, illetve amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- j) a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

A személyes ügyintézés alkalmával a BPCE elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására. A személyesen tett szóbeli panaszbejelentést a BPCE azonnal kivizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

(ii) Telefonon:

Telefonszámaink:

+36 1/288-1140 (központi szám, a fenti nyitvatartási időben)

+36 1/288-1190 (hangfelvétellel, automata, 0-24 óráig minden nap)

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Panaszról hangfelvétel készül. Ez esetben a BPCE biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés az alábbiak szerint:

- (a) amennyiben az ügyfél a +36 1/288-1140 hívószámú központi számot hívja, úgy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerülhet, a központon keresztül az illetékes ügyintézőhöz kapcsolható a hívás; az illetékes ügyintéző a Panaszt azonnal kivizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.
- (b) Amennyiben a Panasz megoldása az (a) pontban leírt módon nem lehetséges, vagy az ügyfél azzal nincs megelégedve, illetve bármely esetben, ha az ügyfél azt kívánja,

hogy hívása automatikusan rögzítésre kerüljön, úgy az ügyfél a nap 24 órájában elérhető +36 1/288-1190 automata számot hívhatja, amelyen üzenetrögzítőre mondhatja Panaszát (hívásonként 5 perc terjedelemben). A BPCE az ügyfél Panaszának kivizsgálását a következő munkanapon megkezdí, amelynek során – amennyiben az ügyfél a telefonszámát megadja – lehetőleg 1 héten belül ezen számról az ügyfelet visszahívja (szintén rögzített beszélgetéssel). Ez esetben a BPCE és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a BPCE hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor a BPCE tájékoztatni fogja. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát (mely jegyzőkönyv elkészítésére jelen Panaszkezelési Szabályzat 2.1 (i) pontjában foglaltak az irányadók). Amennyiben a Panasz elintézése ily módon nem lehetséges vagy nem vezet eredményre, úgy a BPCE az ügyfél Panaszára írásban 30 napon belül az írásbeli panaszbejelentésre vonatkozó szabályok (2.2 és 3.2 pont) szerint válaszol.

- (c) a BPCE a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a BPCE a Panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

2.2. Írásbeli panaszbejelentés

- (i) Személyesen vagy más által átadott irat útján a 1062 Budapest, Váci út 1-3. címre;
- (ii) Postai úton, a panaszlevelet 1062 Budapest, Váci út 1-3. címre elküldve;
- (iii) Telefaxon a panaszlevelet a +36 1/288-1149 fax-száma elküldve; valamint
- (iv) Elektronikus levélben az info-hu-es@groupebpce.com e-mail címre elküldve.

Az ügyfél a Panaszt kötetlen formában is benyújthatja. A formanyomtatvány a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képezi.

Amennyiben az Ügyfél írásbeli Panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a BPCE a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

2.3. A BPCE erre irányuló kifejezett kérés esetén vagy az írásbeli panasz esetén a beérkezés visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról, a vizsgálat állásáról. A BPCE az elektronikus úton benyújtott panaszokról visszaigazolást küld tájékoztatva az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatairól.

3. A panasz kivizsgálása

A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a BPCE külön díjat nem számol fel. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A BPCE a Panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a Panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A BPCE a választ közérthetően fogalmazza meg. Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, BPCE által elutasított Panaszával azonos tartalommal ismételt Panaszt terjeszt elő, és BPCE a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a Panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A BPCE a választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a BPCE a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz továbbá tartalmazza a panasz azonosítására vonatkozó adatot, panasz érkezésének időpontját valamint mellékletek csatolása esetén a mellékletek felsorolását. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén ezen feltételek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosíthatja, amely a Panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

A BPCE a Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a Panaszt az Ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és BPCE által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a BPCE által üzemeltetett, kizárólag BPCE ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A fenti esetben a BPCE a választ a Panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg. Ugyanakkor ezen rendelkezések nem alkalmazhatóak, amennyiben az a csatorna nem alkalmas arra, hogy:

- a) a BPCE választ oly módon küldje meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy BPCE a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is, vagy
- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

Az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő – zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó – rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmazó szolgáltatók esetében a szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által

nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

3.1 Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt a BPCE azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja, valamint telefonon közölt szóbeli Panasz esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést az ezen Panaszkezelési Szabályzat 2.1 pontjában részletezett módon. Az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, BPCE a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

3.2 Írásbeli panasz:

A BPCE az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek (lehetőleg ugyanabban a formában, amelyben az ügyfél panaszbejelentése érkezett).

Ha az elintézési határidő amiatt haladja meg a 30 napot, mert a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a panaszost a fentieknek megfelelően erről tájékoztatni kell.

Amennyiben az írásbeli Panaszt nem az ügyfél illetve annak a cégjegyzékben bejegyzett vagy meghatalmazással igazolt képviselője írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre vonatkozó szabályok szerint van-e a BPCE-nek joga a válaszadásra a feladónak címzetten, ha nincs, akkor érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva - kell a levelet a feladónak visszaküldeni.

A papír alapú panaszra adott válasz sikertelen kézbesítését követően BPCE a nyilvántartásban szereplő címre egy alkalommal megkísérli a válaszlevél kézbesítését.

Amennyiben a panaszra a jogszabályban előírt határidőben válasz nem adható, úgy BPCE a késedelem okáról az ügyfelet a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja.

4. Jogorvoslat

A Panasz elutasítása, vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatósághoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank

levélben: 1534 Budapest, BKKP, Pf.: 777.

személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Bíróságok:

Pesti Központi Kerületi Bíróság

telefonon: 354-6000

levélben: 1887 Budapest, Pf. 28.

e-mail útján: birosag@pkkb.birosag.hu

személyesen: 1055 Budapest, Markó u. 25.

Fővárosi Törvényszék
telefonon: 354-6000
levélben: 1363 Budapest, Pf.: 16.
e-mail útján: birosag@fovaros.birosag.hu
személyesen: 1055 Budapest, Markó u. 27.

A fenti két rendes bíróság a BPCE mint alperes elleni eljárásban illetékes, mivel az alperes székhelye szerinti bíróságnak minősülnek. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat az Ügyfél.

Mivel a Békéltető Testületek kizárólag fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésével foglalkoznak, így arra tekintettel, hogy a BPCE-nek nincsenek fogyasztóknak minősülő ügyfelei, a Békéltető Testületek nem rendelkeznek hatáskörrel.

4. A panaszügyi nyilvántartás vezetésének szabályai

A panaszügyi nyilvántartás tartalmára vonatkozó szabályokat a hitelintézetekről és a Hpt., valamint az MNB rendelet határozza meg, amelynek értelmében a nyilvántartás tartalmazza:

- a) a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a Panasz benyújtásának időpontját;
- c) a Panasz rendezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését; továbbá
- e) a Panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A BPCE a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Panasz, valamint az arra adott válasz őrzési ideje 5 év.

A telefonon közölt Panaszról készült hangfelvétel őrzési ideje 5 év.

A BPCE vezetése negyedévente tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszeres problémákról.

A BPCE a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri, és összegzi, mely alapján az érintett szervezeti egysége számára visszajelzést ad.

A BPCE aktívan monitorozza a közreműködőkkel és közvetítőkkel összefüggő panaszokat is, szükség esetén korrekciós intézkedéseket tesz,

Módosítva:

Budapest, 2025. november 26.

1. sz. Melléklet - Meghatalmazás minta

Meghatalmazás Panasz ügyintézéshez

Alulírott

Név: _____

Születési név: _____

Születési hely és idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím: _____

Személyazonosító igazolvány száma:

(a továbbiakba: **Meghatalmazó**)

ezennel MEGHATALMAZOM

Név: _____

Születési név: _____

Születési hely és idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím: _____

Személyazonosító igazolvány száma:

(a továbbiakban: **Meghatalmazott**)

hogy helyettem és nevemben eljárjon, engem kötelező jognyilatkozatot tegyen a BPCE Equipment Finance Zrt. előtt (1062 Budapest, Váci út 1-3., Cg. 01-10-044240, a továbbiakban: BPCE), írásbeli vagy szóbeli panaszomat a BPCE-nél előterjessze az alábbi ügyben*:

* A panasz tárgyának pontos meghatározása szükséges (pl.: az általam és a BPCE által kötött, tárgyú / számú szerződés teljesítésével / megszűnés vagy megszüntetésével kapcsolatban; a korábban benyújtott panaszom BPCE általi elutasításával kapcsolatban;

A jelen meghatalmazás kiterjed arra is, hogy Meghatalmazott helyettem és nevemben aláírja a panaszbejelentést, benyújtson bizonyítékokat, teljesítsen hiánypótlást, illetve nyilatkozatot tegyen a panasz eljárásban.

Kelt: _____, ____ (év) _____ (hónap) ____ (nap)

Meghatalmazó aláírása

A fenti meghatalmazást elfogadom:

Meghatalmazott aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt

1. Tanú aláírása:

Név:

Cím:

2. Tanú aláírása:

Név:

Cím:

PANASZ, REKLAMÁCIÓ BEJELENTÉSE

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
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 panaszja 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:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• 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 az ügyintézés körülményeivel• Téves tájékoztatást nyújtottak• Hiányosan tájékoztatták | <ul style="list-style-type: none">• 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 panasz 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: