

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt. Ügyfelei részére

## I. Bevezetés

A Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt. (továbbiakban: Társaság) a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól Ügyfelei számára

- a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény szabályai, valamint
- az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, a magánnyugdíjpénztár, a biztosító, a független biztosításközvetítő, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény, a befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 40/2013. (XII. 29.) MNB rendelet szabályai szerint, továbbá
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 11/2012. (XI. 8.) számú PSZÁF ajánlásban<sup>1</sup> foglaltak figyelembe vételével

az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg (továbbiakban: Szabályzat).

## II. Fogalmak

### 1. Panasz:

Az Ügyfélnek a Társaság

- szerződéskötést megelőző, vagy
- a szerződés megkötésével,
- a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint
- a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve
- azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő

tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

*Nem minősül panasznak:*

Minden olyan, az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott kérelem, amely nem tartozik a fenti fogalom alá, és

- általános tájékoztatás, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul, vagy
- az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény.

### 2. Ügyfél:

**Ügyfél** a gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, valamint természetes személy, amely, illetve aki részére a Társaság, mint független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az Ügyfél képviselőjében eljáró személy.

---

<sup>1</sup>A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 176.§ (8) bekezdése alapján a PSZÁF által 2013. október 1-jét megelőzően kiadott ajánlás hatályát e törvény hatálybalépése nem érinti, tehát hatályban van.

E szabályzat alkalmazásában **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### III. Alapelvek

1. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).
2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
3. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfél panaszát, gondoskodik a panaszban felvett minden egyes probléma/kifogás kivizsgálásáról.

### IV. A szabályzat személyi hatálya

A jelen szabályzat személyi hatálya a Társaságra, valamint a panaszt tevő Ügyfélre terjed ki.

### V. A panasztétel lehetséges módjai

#### 1. Szóbeli panasztétel

##### a) Személyesen

Személyes panaszügyintézés helye:

**1146 Budapest, Hungária körút 162-166. Hermina Business Tower B/3.**

Nyitva tartás:

Hétfő – Péntek: 08:00 – 16:00

##### b) Telefonon:

**06-1-413-3480**

Hétfő: 08:00 - 20:00

Kedd – Csütörtök: 08:00 – 17:30

Péntek: 08:00 - 16:00

#### 2. Írásbeli panasztétel

- *Személyesen vagy más által átadott irat útján* – A személyes panaszügyintézés helyén:  
**1146 Budapest, Hungária körút 162-166. Hermina Business Tower B/3.**
- *Postai úton* - Levélcím: **1441 Budapest, Pf.102.**
- *Telefaxon* - Faxszám: **06-1-413-3490**
- *Elektronikus levélben* - E-mail: **panaszbejelentés@netrisk.hu**
- *Interneten: A Netrisk.hu Zrt. honlapján keresztül* ([www.netrisk.hu/szemelyes.html](http://www.netrisk.hu/szemelyes.html))

3. A Társaság lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett **formanyomtatványt** (3. számú melléklet) alkalmazhasson. A jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képező formanyomtatvány (Panaszbejelentő Lap) a Társaság formanyomtatványa, amely a honlapján is elérhető. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

4. Az Ügyfél eljárhat **meghatalmazott** útján is, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

*Meghatalmazás minta (2. számú melléklet) a Társaság honlapjáról letölthető, illetve az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Panaszkezelési szabályzat része.*

A minta használata ugyan nem kötelező, de az abban szereplő adatokra és aláírásokra mindenképpen szüksége lesz az eljáráshoz.

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával illetve meghatalmazással igazol.

Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.

## **VI. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok**

### **VI.1. Általános eljárási szabályok**

1. A panasz kivizsgálásra a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének panaszkezelői (a továbbiakban a panaszkezelők együtt: **Panaszkezelési Csoport**) jogosultak és kötelesek.

2. Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem az Ügyfélszolgálat címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság munkatársa az ily módon kézhez kapott panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszkezelő Csoport részére.

3. Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt panaszkezelőnél terjeszti elő, a Társaság munkatársa köteles az Ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő Ügyfélszolgálat elérhetőségéről.

### **VI.2. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz**

1. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Társaság közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangrögzítésről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt a Társaság egy évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

3. A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – *azonnal megvizsgálja*, és szükség szerint orvosolja.

4. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével *nem ért egyet*, a Társaság 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 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5. Ha a szóbeli panasz *azonnali kivizsgálása nem lehetséges*, a Társaság a panaszról *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 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat kell, hogy tartalmazza:

az Ügyfél neve,

- a) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- d) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- e) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- f) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása és
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

### VI.3. Írásban közölt panasz

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

### VI. 4. Válaszadás

1. A Társaság 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.

2. A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

3. A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

### VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a panasz elutasítása esetén

1. A Társaság a **panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő** Ügyfelet arról, hogy

1.1. **álláspontja szerint** a panasz és a panaszkezelés

1.1.1. a **szerződés jogviszony** létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

1.1.2. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNBtv.) **fogyasztóvédelmi rendelkezései** megsértésének kivizsgálására **irányult**, továbbá, hogy

1.2. panaszával – annak jellege szerint – milyen **további jogorvoslati fórumokhoz** fordulhat:

1.2.1. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- **Pénzügyi Békéltető Testülethez [PBT]** fordulhat: Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-4899-100, e-mail: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu));
- vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz fordulhat**.

1.2.2. Az MNBBtv.-ben rögzített **fogyasztóvédelmi rendelkezések** megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bankhoz [MNB]** fordulhat: Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), Személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

2. A **fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet** a Társaság a panasz elutasítása esetén tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat.

3. A panasz kivizsgálására előírt **30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén**

- a fogyasztónak minősülő Ügyfél az MNB-hez
- a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A vitarendezési fórumok egyéb információi megtalálhatóak az MNB honlapján ([https://felugyelet.mnbb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles\\_menete/vitarendezeesi\\_forumok.html](https://felugyelet.mnbb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezeesi_forumok.html)).

### VIII. Adatkezelés

A Társaság 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) Ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó Ügyfél adatait az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

### IX. A panasz nyilvántartása

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

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;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

2. A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi, és azt az MNB-nek kérésére bemutatja.

3. A panaszok nyilvántartásának és kezelésének részletes szabályait a Társaság belső szabályzata határozza meg.

#### **X. Egyéb rendelkezések**

A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság vezérigazgatója jogosult.

#### **IX. A szabályzat hatályba lépése**

A jelen szabályzat **2014. július 30.** napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

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

Budapest, 2014. július 29.

**Sebestyén László**  
**Vezérigazgató**

**PANASZBEJELENTŐ LAP****ADATOK**

Ügyfél azonosító (ID): \_\_\_\_\_  
Szerződés azonosító: \_\_\_\_\_  
Forgalmi rendszám: \_\_\_\_\_  
Panasztétel időpontja: \_\_\_\_\_

<b>Ügyfél adatai</b>	
<b>Név:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok</b> (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

**Panasz oka:**

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották

- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj 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 panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:





**Panaszos igénye:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**A panasz leírása megfelelő.**

Helység / Dátum:

.....  
Ügyfél aláírása

.....  
A panaszt átvevő munkatárs neve és aláírása

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Fogyasztó neve: .....

Lakcím: ....., Szem.ig.szám:.....

Születési hely, idő: ..... Anyja neve: .....

mint meghatalmazó ezúton **meghatalmazom**,

Név: .....

Lakcím: ....., Szem.ig.szám:.....

Születési hely, idő: ..... Anyja neve: .....

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben eljárjon, kötelező jognyilatkozatot tegyen a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt-nél, írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő a(z).....ügyben.\*

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a pénzügyi szervezettel szemben álló panasz rendezésére vonatkozik.

Kelt: ....., 201.....

.....

*Meghatalmazó*

.....

*Meghatalmazott*

### Előttünk mint tanúk előtt:

Név: .....

Név: .....

Lakcím: .....

Lakcím: .....

Anyja neve: .....

Anyja neve: .....

Aláírás: .....

Aláírás: .....

\*Kérjük a meghatalmazás pontos körét megjelölni.

# FOGYASZTÓI KÉRELEM

AZ MNB RÉSZÉRE

Kérjük, hogy jelen kérelmét **kizárólag abban az esetben nyújtsa be**, ha az alábbi – a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben (a továbbiakban: MNBtv.) **előírt feltételeknek a kérelem valamint mellékletei maradéktalanul megfelelnek. Ennek hiányában a Bank fogyasztóvédelmi eljárásban hiánypótlásra lesz kénytelen felszólítani Önt.**

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben kérelme **nem felel meg** az alábbi követelményeknek, akkor az Ön által kérelmezett fogyasztóvédelmi **eljárás megindításának feltételei nem állnak fenn.**

- Az MNBtv. szerint a fogyasztóvédelmi eljárást **csak fogyasztó kezdeményezheti**. Fogyasztónak minősül az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el. A Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: Felügyelet) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel csak fogyasztó fordulhat. **Ha a kérelmező nem minősül fogyasztónak a Felügyelet a kérelmet elutasítja.**
- Fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezhet, **miután a beadványával érintett pénzügyi szervezetről** (bank, biztosító, befektetési szolgáltató, pénztár stb.) igazolhatóan és azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a pénzügyi szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban **panaszát már korábban előterjesztette**, azonban ezen panaszára nem kapott választ vagy a panasz kivizsgálása nem az érintett pénzügyi szervezetre vonatkozóan meghatározott jogszabályokban előírtak szerint történt.
- Kérjük, hogy mielőtt beadványával a Felügyelethez fordul, **pontosan ellenőrizze**, hogy a beadvánnyal érintett eljárás tekintetében **fordult-e a pénzügyi szervezethez** illetve kapott-e a panaszára a pénzügyi szervezettől választ. Kérjük, ugyancsak ellenőrizze, hogy kérelméhez csatolta-e a pénzügyi szervezethez igazolható módon benyújtott panaszát (a szóban benyújtott panaszáról felvett jegyzőkönyvet), valamint az arra érkezett válasz másolatát.
- Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a fenti alapvető feltételek teljesítésén túl is **csak** olyan esetben kerülhet sor a beadvány tartalma alapján fogyasztóvédelmi ellenőrzés lefolytatására, amennyiben a vélelmezett jogsértés a **három éven belül történt, valamint a jogsértés a Felügyelet hatáskörébe tartozik**. A Felügyelet hatáskörébe tartozó ügyekről bővebben a [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) oldalon olvashat.
- **A beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek elbírálásnak időtartama három hónap, mely eljárási határidő további harminc nappal meghosszabbítható.**
- A kérelem csak akkor felel meg a jogszabályban támasztott tartalmi feltételeknek, ha tartalmazza a kérelmező **eredeti aláírását, lakcímét**.
- Felhívjuk a figyelmét arra, hogy amennyiben Ön nem a saját nevében jár el, akkor a kérelemhez szükséges csatolni az Ön által képviselt fogyasztó által az Ön számára adott **eredeti meghatalmazást**, amely feljogosítja Önt a **Felügyeleti előtti eljárásra**.

*Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképpen töltsse ki és írja alá a beadványt, továbbá kérjük, hogy az ügyre vonatkozó iratok (pl. hivatalos levelezés, biztosítási kötvény stb.) másolatát is szíveskedjen részünkre megküldeni.*

Kérjük, hogy beadványát a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

**\*Név:**

**\*Lakcím:**

**Telefon:**

**Fax:**

**E-mail:**

**\*Érintett pénzügyi szervezet:**

**Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**Pénzügyi szervezettel közölt panasz\* igazolása**

A fogyasztó által a Panasz közlésének időpontja:			
Panasz közlésének módja:	telefonon	személyesen	írásban

Pénzügyi szervezet válaszának időpontja:	
---	--

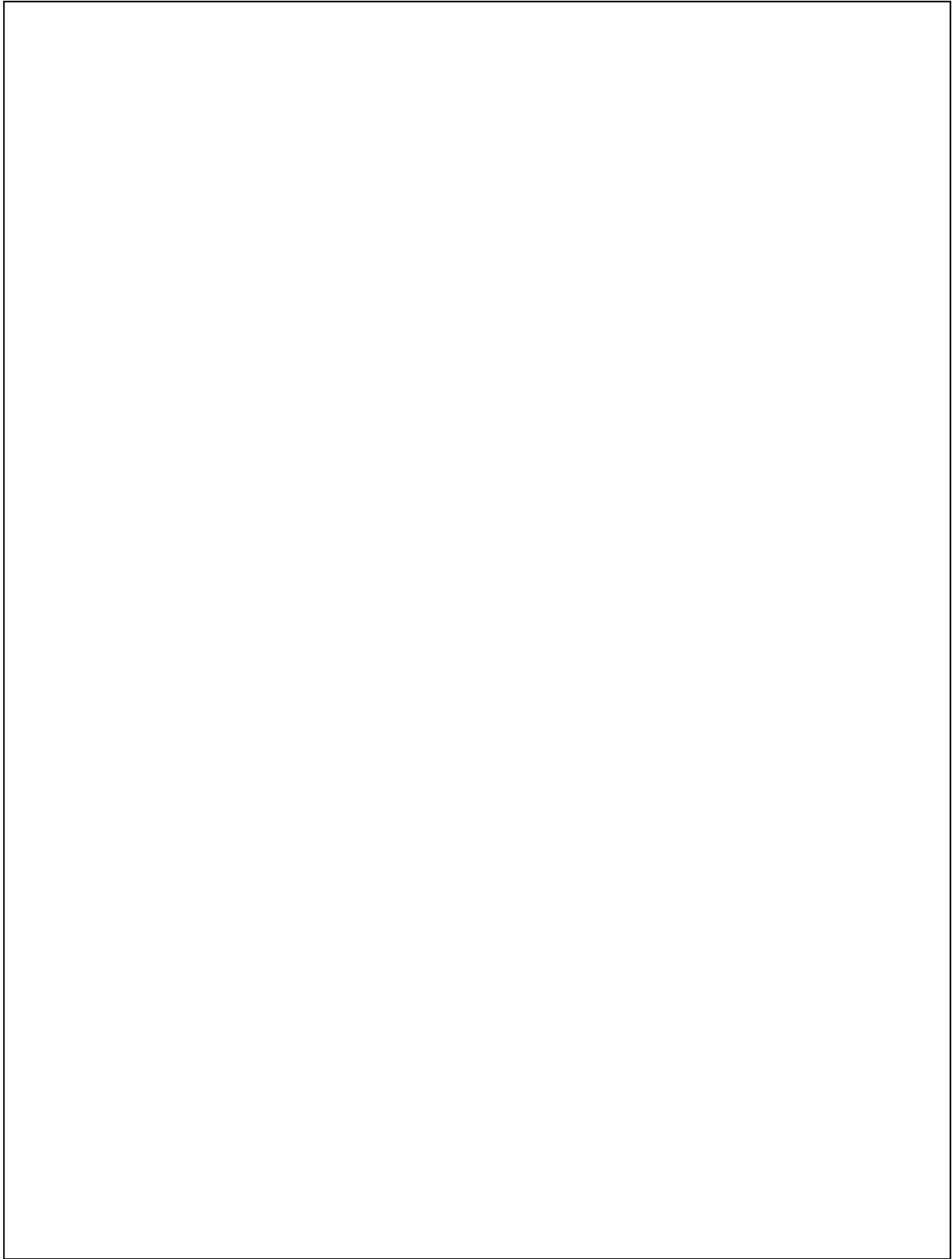
\*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a Pénzügyi szervezettel közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát, és a Pénzügyi szervezet erre adott válaszát.

**Az érintett pénzügyi szervezetnél az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat**

(pl. bankszámlaszám, szerződésszám):

--

**\*A kérelem leírása:**



Kelt:

Aláírás:







1. A kérelemhez csatolom azokat az okiratokat (illetve azok másolatát), amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozom.

- a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról,

- egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

2. Az ügyben képviselő útján járok el, ezért a kérelemhez csatolom az általam meghatalmazott képviselő meghatalmazását.