Panaszkezelési szabályzat ügyfelek részére
- Ügyfelek panaszügyeinek, bejelentéseinek kivizsgálása, kezelése -

I. Bevezetés

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) *121. §-ának*, továbbá *a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletnek* (a továbbiakban: rendelet) megfelelően az EQUILOR Befektetési Zrt. (székhely: 1037 Budapest, Montevideo utca 2/C.; cégjegyzékszám: 01-10-041431; a továbbiakban: EQUILOR) az alábbiak szerint tájékoztatja ügyfeleit az EQUILOR működésével, tevékenységével kapcsolatosan a lakossági ügyféltől származó panaszok, bejelentések hatékony, átlátható és gyors kezelése eljárásainak szabályairól.

II. A panaszkezelési eljárás alapelvei

Az EQUILOR az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
Az eljárás alapelve, hogy az EQUILOR-ral szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért ezek kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendje szerves részét kell képezze az EQUILOR tevékenységének. További alapelv, hogy az EQUILOR a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően ugyanazon eljárás keretében és ugyanazon szabályok szerint kezeli.
Az EQUILOR a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre, a Felügyelet követelményeire és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.
Az ügyfél mind szóbeli, mind pedig írásbeli panasz tétele esetén meghatalmazott útján is eljárhat a panaszkezelési eljárás során; ilyen esetben a meghatalmazásnak teljesítenie kell a *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény* és a *Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben* foglalt alaki és tartalmi okirati követelményeket azzal, hogy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba kell foglalni.

III. A panasz és panaszos meghatározása

Panasz

- Az ügyfélnek az EQUILOR szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, EQUILOR részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.
- Nem képezheti továbbá panaszkezelés tárgyát a törvény erejénél fogva elévült követelés, jogosultság, amellyel szemben az EQUILOR elévülési kifogással él.

Panaszos

- Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az EQUILOR szolgáltatásait igénybe veszi vagy az EQUILOR szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetőleg az a személy, aki az EQUILOR-ral szemben panasszal él.
- A panasz képviselő útján történő benyújtása esetén az EQUILOR vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a panaszt bejelentő személy a megfelelő okirattal (különösen meghatalmazással) igazol. Képviseleti jogosultságot igazoló okirat hiányában az EQUILOR az ügyintézés gyorsítása érdekében közvetlenül a panaszoshoz fordul.
- Panaszosnak tekintendő az EQUILOR ügyfelének nem minősülő azon harmadik személy is, aki az EQUILOR eljárását nem valamely konkrét befektetési szolgáltatási tevékenységgel vagy kiegészítő szolgáltatással, hanem a szolgáltatással összefüggő egyéb tevékenységével – különösen hirdetéssel – kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó

- Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

IV. A panasztétel – felvételének – különböző módjai, lehetőségei

A szóbeli panasz megtehető:

a) személyesen az EQUILOR 1037 Budapest, Montevideo utca 2/C. 3. emeleti székhelyén minden munkanapon 08:00 órától 16:00 óráig;
b) telefonon a (06 1) +3612895650-es telefonszámon 08:00 órától 16:00 óráig tartó hívásfogadási időben, szerdai napon (panaszkezelési ügyelet) 08:00 óra és 20:00 óra közötti hívásfogadási időben.

Az írásbeli panasz megtehető:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
b) postai úton az EQUILOR 1037 Budapest, Montevideo utca 2/C. 3. emeleti székhelyére történő megküldéssel;
c) telefaxon a (06 1) 430-3981-es fax számra történő megküldéssel;
d) elektronikus levélben az panaszkezeles@equilor.hu e-mail címre történő megküldéssel.

Panaszok felvételével kapcsolatban illetékes munkatársak:

- Front Office munkatársak
- Ügyfélszolgálati vezető
- Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó
- Panaszkezelési koordinátor
- Panaszkezelési ügyelet napján ügyfélforgalmi időszakon kívül a beosztott üzletkötő munkatárs

Az EQUILOR az írásbeli panaszok benyújtásához a Felügyelet honlapján közzétett formanyomtatványnak megfelelő dokumentumot alkalmaz és azt elérhetővé teszi honlapján, ill. nyomtatott formában az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében. A Felügyelet által rendszeresített panasz bejelentési formanyomtatvány megtalálható az EQUILOR honlapján is. Egyébiránt az EQUILOR köteles elfogadni a fentiektől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységhez küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt az EQUILOR valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a panaszt átvevő munkavállaló a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a Panaszkezelési koordinátor részére.

V. Panaszok, bejelentések kivizsgálása, a megválaszolására nyitva álló határidők

A szóbeli panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért az EQUILOR külön díjat nem számol fel.

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.
Amennyiben fentiekre nem nyílik lehetőség, az ügyfél panaszáról jegyzőkönyv készül, amelyről az ügyfél írásbeli értesítést kap a jogszabályban meghatározott határidőn belül. A panasz dokumentálását követően kerül sor a panaszkezelési eljárásra, amelynek eredményét az EQUILOR a panaszkezelésre rendelkezésre álló határidőn belül köteles elvégezni, és eredményéről az ügyfelet értesíteni.
Az ügyfél kérésére az EQUILOR biztosítja a telefonon rögzített panaszt tartalmazó hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésére bocsátja a panaszt tartalmazó hangfelvételről készített jegyzőkönyvet.
A hangfelvétel segítségével rögzített panaszok hanganyagai öt évig kerülnek megőrzésre.

A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz estén az ügyfélnek átadásra, a telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldésre kerül.

Panaszok írásbeli bejelentésére, ill. szóbeli panaszok jegyzőkönyvelésére javasolt alkalmazni a jelen tájékoztató mellékletében található Nyomtatvány Ügyfelek Panaszainak bejelentéséhez és ügyintézéséhez, valamint jegyzőkönyv szóbeli panaszok rögzítéséhez elnevezésű formanyomtatványt. Szóbeli panaszok jegyzőkönyvezése során az alábbi adatok jegyzőkönyvben, ill. formanyomtatványon való feltüntetése kötelező

a) az ügyfél neve,
b) az ügyfél lakcíme, székhelye, ill. emennyiben szükséges, levelezési címe,
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, ill. pénztári azonosító,
f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, és ideje és
i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Az írásbeli, ill. azonnal meg nem oldható, jegyzőkönyvezett panaszok kivizsgálása
Az EQUILOR jogszabályi előírásoknak megfelelően a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz kézhezvételét követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.
A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására elő írt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Bélkéltető Testület, ill. a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

VI. Adatkezelés
Az EQUILOR a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, információkat kérheti az ügyféltől, ill. aktív üzleti kapcsolat esetén felhasználja az ügyfél által korábban megadott adatok közül:

a) neve;
b) szerződésszáma, ügyfélkódja;
c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
d) telefonszáma;
e) az értesítés módja;
f) az EQUILOR által nyújtott termék vagy szolgáltatás;
g) a panasz leírása, oka;
h) a panaszos igénye;
i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely az EQUILOR-nál nem áll rendelkezésre;
j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében a megfelelő okirati kellékekkel rendelkező érvényes és hatályos meghatalmazás;
k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatainak kezelésére *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezései az irányadók.

VII. Válasz a panaszbejelentés kivizsgálását követően

Az EQUILOR a panasz kivizsgálását követően az ügyfélnek adott válaszában kitér a kifogás kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy a megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Az EQUILOR a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról is, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy

b) *a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény* (a továbbiakban: MNB törvény) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására

irányult.

A panaszkezeléssel kapcsolatban az EQUILOR ezúton is tájékoztatja ügyfeleit az ügyfélpanaszok jellegétől függően, a fogyasztónak minősülő ügyfél által igénybevehető jogorvoslati lehetőségekről, amely szerint

a) a szerződés létrejöttével, érvénytelenségével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél döntése alapján

- Forgyasztói kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amely kérelem formanyomtatványa elérhető a Testület honlapján, illetőleg 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. szám alatti ügyfélszolgálatán.
  Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
  Levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172.
  Telefon: (06 1) 489-9700
  E-mail cím: pbt@mnb.hu
  Honlap: www.mnb.hu
- vagy keresetével *a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény* (a továbbiakban: Pp.) szerint a hatáskörrel rendelkező illetékes bírósághoz, avagy az EQUILOR-ral szerződéses jogviszonyban álló ügyfél az EQUILOR üzletszabályzatának hatálya alá tartozó ügyben a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbírósághoz (Levelezési címe: H-1535 Budapest, Pf.: 823.; Telefon: 06-30-515-4261; E-mail cím: hivatal@valasztottbirosag.hu) fordulhat.

b) az *MNB törvény* fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányuló fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás a Felügyelet Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezhető. Az eljárás kezdeményezéséhez alkalmazható pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány, kérelem formanyomtatványa a Központ honlapjáról, illetőleg 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. szám alatti ügyfélszolgálatán érhető el. A Központ elérhetőségei:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Telefon: 06-40-203-776
Honlap: www.mnb.hu

c) Az EQUILOR ezúton is tájékoztatja ügyfeleit, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásai során hozott döntésekkel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

d) a panasszal szemben további jogorvoslatra nincs lehetőség, amennyiben a panasz sem az a), sem pedig a b) pontba nem tartozik.

Nincs lehetőség további jogorvoslatra különösen, ha az ügyfél

- az EQUILOR munkavállalójának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot;
- az EQUILOR munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja;
- méltányossági kérelmet nyújt be az EQUILOR-hoz;
- szerződés meg nem kötését kifogásolja;
- jogerősen lezárt ügy EQUILOR általi felülvizsgálatát kéri.

Amennyiben az EQUILOR álláspontja szerint a panasz mind az *MNB törvény* fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, mind pedig a szerződés létrejöttével, érvényességével,

joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, az EQUILOR tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy mely panaszrésszel melyik szervhez fordulhat.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy fenti jogorvoslati lehetőségek rendelkezésre állnak azon esetben is, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül telt el. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület , illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A panasz elutasítása esetén az ügyfél részére küldött válaszban fel kell tüntetni a Felügyelet honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve a Felügyelet fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok EQUILOR általi költségmentes megküldését is. A tájékozatásnak tartalmaznia kell az EQUILOR-nak a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámát, e-mail elérhetőségét és postai cím megjelölését is. Az EQUILOR a fogyasztó ilyen tartalmú kérése esetén a formanyomtatványokat – az EQUILOR rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező, azaz E-OPTIMUM számlavezetési szolgáltatást, ill. EQUILOR Direct postafiók szolgáltatást igénybevevő ügyfelei számára az EQUILOR Direct postafiók alkalmazáson keresztül küldheti meg. Egyéb számlacsomaggal rendelkező, vagy EQUILOR DIRECT postafiók szolgáltatással nem rendelkező ügyfelek, ill. ügyfélstátusszal nem rendelkező fogyasztók számára a formanyomtatványok postai úton kerülnek megküldésre.
A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén az EQUILOR tájékoztatja, hogy panaszával a Pp. szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
Az ügyfél panasza, ill. arra adott válasz öt évig kerül megőrzésre.

VIII. Összeférhetetlenség kezelése panaszügyek kivizsgálása során
Amennyiben a panasz a kivizsgálás során feladatot ellátó bármely munkavállaló jogát vagy jogos érdekét közvetlenül érinti, különösen, ha a panasz az adott munkavállaló személyére vagy tevékenységére, illetőleg mulasztására vonatkozik, úgy a munkavállaló összeférhetetlennek minősül, amely körülményt haladéktalanul jelenteni köteles a vezetőjének, aki a panaszvizsgálati feladatokra az ügyben nem érintett más munkavállalót jelöl ki.

IX. Megbízásról rögzített hangfelvételek kiadása
Az EQUILOR a panaszkezelési eljárás során – is – biztosítja, hogy az Ügyfél előzetes kérésére, az Ügyfél EQUILOR-nál bejelentett kapcsolattartó telefonszámáról, az Ügyfél vagy az EQUILOR által kezdeményezett telefonhivásokról készült hangfelvételeket az Ügyfél részére átadja.

X. Nyilvántartás
Az EQUILOR a nála előterjesztett panaszokról a jogszabályoknak megfelelő módon, legalább az alábbi adattartalommal nyilvántartást vezet :
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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

XI. Egyeztető tárgyalás
A panaszkezelési eljárás sikertelensége esetén az Üzletszabályzat *Jogviták rendezése* címének rendelkezései az irányadók, amely szerint:
”*…a jogvitára okot adó körülményt valamely fél írásban köteles közölni a másik féllel, kérve egyúttal azt, hogy a közlést követő 15 (tizenöt) napon belül egyeztető tárgyalásra kerüljön sor.*
Amennyiben a 15 (tizenöt) napos határidőn belül az egyeztető tárgyalás megtartására bármelyik félnek felróható okból nem kerül sor, illetve az egyeztető tárgyaláson a Felek között bármely okból nem születik

megegyezés, úgy a Felek a jogviták eldöntésére kikötik a Pénz-és Tőkepiaci Állandó Választottbíróság kizárólagos illetékességét.''

Az EQUILOR Zrt. fenntartja jogát jelen tájékoztatóban foglaltak előzetes értesítés nélküli megváltoztatására, kiegészítésére. A módosított, illetve mindenkor hatályos tájékoztató az EQUILOR honlapján és székhelyén az ügyféltérben kerül közzétételre.

Jóváhagyás: 2016. szeptember 15.

Hatálybalépés: 2016. szeptember 21.

EQUILOR Befektetési Zrt.

Mellékletek
Panaszkezelési formanyomtatvány és jegyzőkönyv

NYOMTATVÁNY ÜGYFELEK PANASZAINAK BEJELENTÉSÉHEZ ÉS ÜGYINTÉZÉSÉHEZ, VALAMINT JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZOK RÖGZÍTÉSÉHEZ	**EQUILOR Befektetési Zrt.** **Panasztétel időpontja**: 201 év hó nap **Panasz előterjesztésének helye:** **Panasz bejelentésének módja:** • személyesen • telefon • e-mailen • telefaxon • postai úton **Iktatószám:** **Nyilvántartási szám**: **Panasz felvevő neve**: …….. ***Aláírása***

ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

PÉNZÜGYI SZERVEZETRE VONATKOZÓ ADATOK

EQUILOR Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	
Székhely:	**1037 Budapest, Montevideo utca 2/C. III. em.**
Cégjegyzékszám:	**01-10-041431**
Adószám:	**10379925-2-41**
Telefon:	**430-39-80**
Telefax:	**430-39-81**
E-mail:	**panaszkezeles@equilor.hu**

ÜGYFÉLRE, PANASZOSRA VONATKOZÓ ADATOK

Név / Cégnév:	
Lakcím / Székhely:	
Levelezési cím:	
Ügyfélkód:	
Képviselő neve*:	
Telefon:	
Mobil telefon:	

TÁJÉKOZTÓ A PANASZOS RÉSZÉRE!

A nyomtatvány által előre felkínált válaszok panaszának leírását és igényének megjelölését szolgálják. Célszerű ezek közül kiválasztania a legalkalmasabbat (akár többet is), ha pedig szükséges, panaszát és igényét részletesebben kifejtheti az erre szolgáló rovatokban.

Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot pedig őrizze meg!

EQUILOR

I. A PANASZ

A PANASZ ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA : 201 ___év ___ hó ___ nap

HA VOLT ILYEN, A KORÁBBI HASONLÓ PANASZ IDŐPONTJA : 201 ___év ___ hó ___ nap

A PANASZ OKA (ÉRTELEMSZERŰEN, AKÁR TÖBB PONTOT IS MEGJELÖLVE):

- ☐ VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
- ☐ SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK
- ☐ NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
- ☐ A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK
- ☐ A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK
  KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:
- ☐ SZÁMLAVEZETÉSI HIBA
- ☐ A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI
- ☐ TÉVES TÁJÉKOZTATÁS
- ☐ HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS
- ☐ HIBA A SZÁMLAKIVONATON
- ☐ KÁR KELETKEZETT
- ☐ KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
- ☐ NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
- ☐ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
- ☐ SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
- ☐ EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ
- ☐ SZOLGÁLTATÁS MEGSZŰNTETÉSE

☐ EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

☐ TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

II. KÖRÜLMÉNYEK

(PL. SZERZŐDÉSKÖTÉS IDEJE, HELYE, ÍGÉRT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, EGYÉB FONTOS KÖRÜLMÉNY)

III. A PANASZOS IGÉNYE

- ☐ SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- ☐ SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE
- ☐ MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
- ☐ SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK MEGSZÜNTETÉSE
- ☐ SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE
- ☐ TÁJÉKOZTATÁS
- ☐ KÁRTÉRÍTÉS ÉRTÉKÉNEK MÓDOSÍTÁSA
- ☐ KÁRTÉRÍTÉS FIZETÉSE
  ÖSSZEGE:
- ☐ DÍJCSÖKKENTÉS
  ÖSSZEGE:

☐ EGYÉB IGÉNY:

☐ EGYÉB RÉSZLETEK:

IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS
(NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

V. JOGI INDOKOLÁS
(NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

VI. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK, EGYÉB BIZONYÍTÉKOK JEGYZÉKE
(SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

1.

2.

3.

4.

Ha az EQUILOR Zrt. 30 napon belül nem válaszol a beadványra vagy válaszának eredményeként a felek között megegyezés nem születik, és a panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel, így békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

Kelt: 201___év ____hó ___ nap

……
Ügyfél, Panaszos aláírása

Tájékoztatás

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a jogszabályi rendelkezések alapján az ügyfél panaszát annak kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles kivizsgálni és megválaszolni. Amennyiben válaszadási határidő eredménytelenül telik el, azaz Ön nem kap hivatalos választ Társaságunktól, az alábbi szervezetekhez fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank
Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.
Telefon: (06 1) 4899-100
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület
Levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172.
Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
Telefon: (06 1) 4899-100
E-mail cím: pbt@mnb.hu

Bíróság
Hatáskörének és illetékességének megállapítására a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadók

Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróság
(az EQUILOR Üzletszabályzatának hatálya alá tartozó kérdésben, amennyiben a panaszos az EQUILOR-ral szerződéses jogviszonyban álló ügyfél)
Levelezési címe: H-1535 Budapest, Pf.: 823.
Telefon: 06-30-515-4261
E-mail cím: hivatal@valasztottbirosag.hu