

LMGL Invest Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

TARTALOMJEGYZÉK

I. Alapelvek	3
II. Alapfogalmak	4
III. A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása	4
IV. A panasz felvétele	5
V. A panasz rögzítése.....	5
VI. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma.....	6
VII. A panaszügy intézése.....	7
VIII. Jogorvoslati lehetőségek.....	8
IX. A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos teendők.....	9
X. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó.....	10
XI. Záró rendelkezések	10
Melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány	11

I. Alapelvek

Az LMGL Invest Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, a meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatot tartalmazza, amelyeket a Társaság panaszkezelési tevékenysége során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer.

A hatékonyabb, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó panaszkezelési gyakorlat hozzájárul a pénzügyi szervezetek működésébe vetett közbizalom megőrzéséhez és megerősítéséhez, a reputációs kockázatok csökkentéséhez, továbbá a pénzügyi szervezet és az ügyfél között felmerülő esetleges jogviták hatékony kezeléséhez, valamint a jövőbeni jogviták kialakulásának megelőzéséhez. A Társaság együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

A Társaság a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a **jóhiszeműség és tisztesség**, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Társaság panaszkezeléssel foglalkozó ügyintézői olyan panaszkezelési eljárást folytatnak, amely segítségével képesek megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

A Magyar Nemzeti Bank követendő gyakorlatának megfelelően, a Társaság panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a **transzparencia** elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt a panaszkezeléssel foglalkozó ügyintéző fokozottan törekszik biztosítani a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A válaszadás a **közérthetőségi** elvárásoknak akkor felel meg, ha a pénzügyi szervezet nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a cég számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell a Társaság tevékenységébe építeni.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárási szabályok szerint kezeli.

II. 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.

A **panaszos** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a Társaság szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Meghatalmazott: A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a pénzügyi szervezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

A bejelentésre szolgáló nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

Ügyfél: Panaszos és Fogyasztó együttléve.

III. A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása

A Társaságon belül a panaszt az ügyintézők rögzítik. Panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkeznek.

Az ügyvezető személyesen is megvizsgálhatja a panaszt, vagy konkrét személyt jelölhet ki a panasz kivizsgálására.

A panaszkezelés rendje illeszkedik a társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

IV. A panasz felvétele

1. Az ügyfél panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölheti:

a) a szóbeli panaszt személyesen az egyetlen, ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, a 1138 Budapest, Váci út 188. szám alatti irodában, annak nyitvatartási idejében, munkanapokon 8.30-16.30 óra között

b) a telefonon közölt szóbeli panaszt munkanapokon 8.30-16.30 óra között, illetve minden szerdán 8-20 óra között, minden más időpontban üzenetrögzítő segítségével a 06-1-353-6206 telefonszámon

c) az írásbeli panaszt faxon a 06-1-353-6202 faxszámon folyamatosan,

d) a panaszt írásban a LMGL Invest Pénzügyi Zrt. 1138 Budapest, Váci út 188. levélcímre postázva

e) elektronikus eléréssel az info@lmgl.hu e-mail címre, vagy a www.lmgl.hu honlap levelező modulján keresztül

2. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívássiker felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A telefonközpont automatikus rendszere a kapcsolat kiépítése után tájékoztatást nyújt a telefonhívás rögzítéséről, és a hívásazonosító számról. A Társaság ügyintézője a telefonos kapcsolat kiépülése után azonosító adatok bekérésével azonosítja az hívó felet: családi és utónév (születési név), születési hely, idő, anyja leánykori családi- és utóneve.

Elektronikus úton történő bejelentés esetére a Társaság garantálja, hogy a bejelentéshez megadott két elérés egymástól függetlenül működik, így annak valószínűsége, hogy a két útvonal egyszerre elérhetetlen, elhanyagolható.

V. A panasz rögzítése

1. A panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó ügyintéző minden esetben a panaszkezelési nyilvántartásba felveszi. Az elektronikus nyilvántartás mellett a panaszkezeléssel foglalkozó ügyintéző - panasz érkezése esetén - „panasz érkezett” bejegyzést rögzít az ügyviteli rendszer követelés moduljában.

A panaszkezelési nyilvántartás tartalmazza:

sorszám

ügyfél neve

ügyfél címe

a panasz bejelentés dátuma

a panasz tárgyát képező tény, esemény megjelölése
a panasz leírása
az átadott dokumentumok
a panasz kivizsgálásának illetve rendezésére és megoldására szolgáló intézkedések leírása, ezek határidejének és felelősének megjelölésével
a panasz esetleges elutasításának indokai
a panasz megválaszolásának időpontja
a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl.: panasz oka, gyakorisága)
a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult állásfoglalása,
a panasszal kapcsolatos döntés,
az intézkedésről szóló tájékoztatás, értesítés, megküldésének ténye, időpontja.

A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli.

2. Amennyiben a panasz benyújtása személyesen vagy telefonon történik, úgy a Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához a megfelelő nyomtatványt részére átadja (1. számú melléklet). Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt.

4. Az elektronikus úton benyújtott panasz esetében a Társaság az ügyfélnek lehetőséget biztosít arra, hogy a nyomtatványt a Társaság honlapjáról letöltse.

5. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi.

Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

6. Az ügyfél erre irányuló kérelme esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor a Társaság írásbeli tájékoztatást nyújt panaszkezelési eljárásáról. A szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

VI. Panaszbejelentő nyomtatvány tartalma

1. A Társaság a panaszügyintézés keretében a jelen szabályzat 1. számú mellékletében szereplő nyomtatványt alkalmazza. A nyomtatvány segíti az ügyfeleket, hogy problémájukat teljes körűen feltárják.

2. A panaszbejelentő nyomtatvány tartalmi elemei:

- A panaszos adatai,
- A beérkezés időpontja és a bejelentés módja (levélben, telefonon, személyesen, Interneten),
- A panaszt felvevő munkatárs és a panaszos azonosítására szolgáló adatok (név, cím, telefonszám, e-mail cím, ügyfél-azonosító szám, számlaszám, ügyfélcsoport),
- a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
- a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
- a panaszos konkrét igényének megjelölése,
- a panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja,

3. A pénzügyi szervezet válaszát önálló válaszlevélként is megküldi a panaszosnak, de egyben a nyomtatvány válasza szolgáló részében összefoglalja a válasz tartalmi elemeit.

VII. A panaszügy intézése

1. A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

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 annak a panasztétel során megadott címére vagy a Társaságnál előzetesen rögzítésre került állandó (vagy értesítési) lakcímére megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Személyes ügyfélkapcsolat alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára elegendő idő és nyugodt körülmények biztosítottak a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

2. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról szintén jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi (a fentiek szerinti címre).

3. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

4. A panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.

5. A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető ügyviteli rendszerben, valamennyi panaszkezelési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

6. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető, szakszerű és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a válasz jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti. A panaszkezeléssel foglalkozó ügyintézők gondoskodnak a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjtik és megvizsgálják a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

7. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, panaszkezeléssel foglalkozó ügyintéző tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a Társaság vizsgálata befejezésének várható időpontját.

VIII. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panaszkezelés nem jár a magánszemély Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel, vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

- a) bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mnbb.hu), továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére használható nyomtatvány elektronikus elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/fogyasztoi-jogvita-nem-elszamolasi-gyekben/kerelem-nyomtatvany>

- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat (elérhetőségek: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 40 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából. MNB Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezéséhez használható nyomtatvány elektronikus elérhetősége: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbbhez-03-01-1.pdf>

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 költségmentesen igényelheti. A kérelmek benyújtásához használható nyomtatványokat a Társaság www.lmg1.hu internetes oldalán is elérhetővé tette.

A nyomtatvány kiküldése iránti kérelmet postai úton és személyesen a 1138 Budapest, Váci út 188. címen, elektronikus úton az info@lmg1.hu email címen, illetve telefonon a 06 1 353 6206 telefonszámon lehet előterjeszteni.

A Társaság felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak, és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

A Társaság tájékoztatja a Fogyasztót, hogy valamennyi általa végzett szolgáltatásra kiterjedő, visszavonásig hatályos általános alávetési nyilatkozatot tett a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület részére.

Amennyiben a panaszkezelés a nem magánszemély Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a nem magánszemély Panaszos jogorvoslatért bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

IX. A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos teendők

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

3. A Társaság a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatásokat, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

4. A Társaság panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

X. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó a Társaság egyéb érintett területeivel együttműködve kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a témában az igazgatóság felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön.

Biztosítja és elősegíti, hogy a Társaság belső oktatási anyagaiba fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag is beépüljön.

Elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Magyar Nemzeti Bankkal mint felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő együttműködésben, fogyasztóvédelmi ügyekben felel a Magyar Nemzeti Bankkal történő kapcsolattartásért és gondoskodik a felügyelettől érkező fogyasztóvédelmi megkeresésekkel kapcsolatos ügyintézésről.

XI. Záró rendelkezések

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat a Társaság székhelyén és honlapján (www.lmg1.hu) is elérhető.

Panaszkezeléshez kapcsolódó normaanyag:

2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.); 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (MNB rendelet).

A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

Hatályba lép: 2015.10.26.-tól

Budapest, 2015. október 22.

.....
igazgatóság

Melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány

A TÁRSASÁGHOZ BENYÚJTANDÓ PANASZ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	
Panaszügyintézés helye (pl. fiók- telep, központ, székhely, közvetítő):*	

*személyesen tett panasz esetén

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

Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):	
Panaszolt szolgáltatástípus (pl. hitel, követeléskezelés):	

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panasz oka:

- 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
- 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 panasza van:

A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: