PERUN Befektetési Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság
(1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

egységes szerkezetben

Hatályos: 2025. november 7. napjától

1. Általános rendelkezések

A PERUN Befektetési Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „PERUN Zrt.") a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-a, a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet, és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet rendelkezéseinek, valamint a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú, a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló ajánlásában foglaltaknak eleget téve a jelen szabályzatban (a továbbiakban: „Szabályzat") meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá érkező panaszokat.

Panasznak minősül *a PERUN Zrt. szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a PERUN Zrt. részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.*

Nem minősül panasznak *az ügyfél megkeresése, tájékoztatás kérése céljából. Így különösen az, amelyben az ügyfél*

a) felvilágosítást, tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást kér vagy igazolás kiállítását kéri a PERUN Zrt. szolgáltatásaival kapcsolatban,

b) nem a PERUN Zrt. tevékenységével kapcsolatosan tesz észrevételt,

c) méltányossági kérelemmel él.

A PERUN Zrt. a panaszt nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és teljeskörűen megválaszolja.

2. A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfelek panaszaikat az alábbi módokon nyújthatják be:

2.1 Szóbeli panasz

- személyesen: zálogfiókokban személyesen vagy meghatalmazott útján nyitvatartási időben (a zálogfiókok listája és nyitvatartási ideje a http://www.perun.hu honlapon tekinthető meg), vagy a PERUN Zrt. székhelyén (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.), minden munkanap 8 órától 16 óráig

- telefonon: a (06 1) 325-2791 telefonszámon, szerdára eső munkanapokon 8 órától 20 óráig, egyéb munkanapokon 8 órától 16 óráig.

A szóbeli panasz felvételét követően a PERUN Zrt. ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére (zálogfiókok és a perun.hu oldal panaszkezelés menü alatt), amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a PERUN Zrt. biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat valamint tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételről készített másolat

rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint arról, hogy az ezek iránti kérelmet a 2.1. és a 2.2 pontokban foglalt módokon terjesztheti elő.

2.2. Írásbeli panasz

- személyesen vagy más által átadott irat útján vagy (amennyiben az ügyfél helyett képviselője/meghatalmazottja jár el) képviselője/meghatalmazottja által átadott irat útján: zálogfiókokban személyesen nyitvatartási időben (a zálogfiókok listája és nyitvatartási ideje a www.perun.hu honlapon tekinthető meg) vagy a PERUN Zrt. székhelyén (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.), minden munkanap 8 órától 16 óráig
- postai úton:

  PERUN Zrt., 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33. postacímen
- elektronikus levélben:

  panasz@perun.hu e-mail címen (üzemzavar esetén - megfelelő más lehetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja).

Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus levélben nyújtja be, a PERUN Zrt. a panasz beérkezését követően visszaigazolást küld a részére, melyben írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról és közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat, egyben tájékoztatja arról, hogy válaszát postai úton fogja a részére továbbítani.

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 magánokirat teljes bizonyító erejű, ha a meghatalmazó aláírását két tanú igazolja.

A PERUN Zrt. a meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében jelen Szabályzathoz M/1. számú mellékletként csatolja a „MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ TERMÉSZETES SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL” és M/2. számú mellékletként csatolja a „MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ JOGI SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL” minta meghatalmazásokat.

Írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett, jelen Szabályzathoz M/3. számú mellékletként csatolt formanyomtatványon, amelyet a PERUN Zrt. saját honlapján, valamint zálogfiókjaiban nyomtatott formában is elérhetővé tesz ügyfelei számára. Ezen felül a PERUN Zrt. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

A panasz, függetlenül attól, hogy azt az ügyfél milyen módon terjesztette elő, annak beérkezését követően haladéktalanul továbbításra kerül a PERUN Zrt. panaszkezelésért felelős szervezeti egysége részére.

3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A PERUN Zrt. a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A PERUN Zrt. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában kizárólag általános tájékoztatás adható.

Az ügyfélre, vagy a panasszal érintett ügyletre/ügyletekre vonatkozóan a PERUN Zrt. információt kizárólag az érintett ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a PERUN Zrt-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a PERUN Zrt. mellőzheti.

3.1. Szóbeli panasz

A PERUN Zrt. a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett –panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző az élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A PERUN Zrt. a telefonon közölt szóbeli panaszokat hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételeket öt évig megőrzi. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A PERUN Zrt. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá - kérésének megfelelően – huszonöt napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Az ügyfélnek lehetősége van elektronikus úton időpontot kérni a panasz benyújtásáról felvett jegyzőkönyv átvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából a 2. pontban meghatározott helyeken. A PERUN Zrt. ügyintézője írásban, levélben vagy e-mailben nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél nem ért egyet a szóbeli panasz kezelésével, a PERUN Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – képviselőjének átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek az indokolással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi.

A PERUN Zrt. ügyintézője által felvett jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- ügyfél neve,
- ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- panasz előterjesztésének helye, ideje és módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönített módon történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye és ideje, és
- a panasszal érintett szolgáltató (PERUN Zrt.) neve és címe.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetében az ügyintéző a jegyzőkönyvet két példányban kinyomtatja, és az egyiket az ügyfélnek átadja.

A PERUN Zrt. eljáró ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszra adott indokolással ellátott válaszát indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a panasz közlését követő 30 naptári napon belül postázza számára.

3.2. Írásbeli panasz

A PERUN Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül (míg Központi Hitelinformációs Rendszerbe történő adatátadást, adatkezelést érintő kifogás esetében 5 munkanapon belül) küldi meg az ügyfélnek.

A PERUN Zrt. válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a PERUN Zrt. a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

A PERUN Zrt. 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 PERUN Zrt. a választ közérthetően fogalmazza meg.

A PERUN Zrt. válasz sikertelen kézbesítése esetén fogyasztónak minősülő ügyfél nyilvántartásában szereplő címére egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a PERUN Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő és a PERUN Zrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

4. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A PERUN Zrt. a panasz jellegétől és tartalmától függően az alábbi adatok megadását kéri az ügyféltől:

- ügyfél neve,
- szerződés azonosító száma, ügyfélszáma,
- ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- ügyfél telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a PERUN Zrt.-nél nem áll rendelkezésre meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás, és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A PERUN Zrt. a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének esetén **a Magyar Nemzeti Bank** pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához (levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.; ügyfélszolgálat címe személyes panaszleadáshoz: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, telefon: +36 80 203-776);

b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testület**hez ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, weboldal: https://www.mnb.hu/bekeltetes) amennyiben fogyasztónak minősül,

c) a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz**.

A PERUN Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a PERUN Zrt. szerint a panasz az a) és a b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a PERUN Zrt. alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétmillió forintot.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a PERUN Zrt. honlapjáról letöltheti, vagy annak költségmentes megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a PERUN Zrt. külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

6. A panasz nyilvántartása

A PERUN Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a panaszok bejelentésének időbeli sorrendjében elektronikus nyilvántartást vezet. A panasz egy egyedi panaszazonosító számot kap. Az elektronikus nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és

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

A panaszt és az arra adott választ a PERUN Zrt. öt évig őrzi meg.

7. Az eljárás nyelve

A PERUN Zrt.-hez benyújtott panaszok fogadása, kivizsgálása és orvoslása során az eljárás minden szakaszában alkalmazott nyelv a magyar.

Mellékletek jegyzéke:

M/1 MINTA-MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ TERMÉSZETES SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL

M/2 MINTA-MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ JOGI SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL

M/3 MNB panasznyomtatvány

M1_MINTA

MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ TERMÉSZETES SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL

Alulírott ……(név)

születési hely- és idő: ……

anyja neve:…… ……

lakcíme: ……

ezúton meghatalmazom

……(név)

születési hely- és idő: ……

anyja neve:…… ……

lakcíme: ……

hogy helyettem és nevemben a PERUN Zrt. *(székhelye: 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.; cégjegyzékszáma: Cg.:* 01-10-043209*; adószáma: 12181643-4-41)* ***előtt panaszt nyújtson be, a panaszbejelentéssel kapcsolatban szükséges nyilatkozatokat megtegye és az azzal kapcsolatos dokumentumokat átvegye.***

Jelen meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Kelt: ……..(aláírás helye),. ……(aláírás dátuma)

_____

……. (név)

meghatalmazó

Előttünk, mint tanúk előtt:

_____	_____
aláírás	*aláírás*
_____	_____
név nyomtatott betűvel	*név nyomtatott betűvel*
_____	_____
lakóhely, személyi igazolvány száma	*lakóhely, személyi igazolvány száma*

M2_MINTA

MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ JOGI SZEMÉLY MEGHATALMAZÓTÓL

Alulírott ……(cégnév)

székhely:…….. ……..

cégjegyzékszám:…….. ……

adószám: ……..……..

képviseletre jogosult neve és tisztsége: ……

ezúton meghatalmazom

……(név)

születési hely- és idő: ……..

anyja neve:…… ……

lakcíme: ……..……..

hogy helyettem és nevemben a PERUN Zrt. *(székhelye: 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.; cégjegyzékszáma: Cg.:* 01-10-043209*; adószáma: 12181643-4-41)* ***előtt panaszt nyújtson be, a panaszbejelentéssel kapcsolatban szükséges nyilatkozatokat megtegye és az azzal kapcsolatos dokumentumokat átvegye.***

Jelen meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Kelt: ……..(aláírás helye),. ……(aláírás dátuma)

_____

……. (cégnév)

meghatalmazó

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 panasza 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:

- ☐ 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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

III. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás