

**Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda
Korlátolt Felelősségű Társaság**

Panaszkezelési Szabályzata



Jóváhagyta: Drótos Dániel

Hatályos: 2019. július 26-tól

Tartalomjegyzék

I.	Bevezető.....	3
II.	A panasz bejelentésének módjai.....	4
	(a.) Szóbeli panasz.....	4
	(b) Írásbeli panasz.....	4
	A panasz fogadása, kivizsgálása.....	4
	2.1. A panaszok bejelentése.....	4
	2.2. Szóbeli panasz fogadása.....	5
	2.3. Írásbeli panasz fogadása.....	6
	2.4. Panaszbejelentések kivizsgálása.....	6
III.	Jogorvoslati lehetőség.....	7
IV.	Panaszbejelentések nyilvántartása.....	8
	Záró rendelkezések.....	9
	Mellékletek:.....	9

I. Bevezető

A jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: **“Panaszkezelési szabályzat”**) a Hpt-nek, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletnek, valamint a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16. Korm. rendelet előírásai alapján az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság (cégjegyzékszám: Cg.01-09-341580; székhely: 1143 Budapest, Stefánia út 71. fszt 1.; a továbbiakban: **“Többes Ügynök”**) független többes ügynöki és a Hpt. 6. § 90. pont e) alpontjában meghatározott független jelzáloghitel közvetítői tevékenységéhez kapcsolódó panaszkezelési eljárás részleteit és folyamatait tartalmazza.

1.1. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft.

- befogad minden – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét, magatartását, mulasztását érintő kifogást (továbbiakban: panasz).
- biztosítja, hogy ügyfelek panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék;
- a panaszokat jellegük szerint nyilvántartásba veszi, teljeskörűen kivizsgálja, kezelik és megválaszolja;
- a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- Amennyiben a panaszkezelés nem jár a fogyasztónak minősülő ügyfél számára kielégítő eredménnyel, vagy a panasz elutasításra kerül vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telik el, azaz ügyfélvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatban a Magyar Nemzeti Bankhoz, mint felügyeleti hatósághoz, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhatnak, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1133 Bp. Váci út 76.) eljárását kezdeményezhetik.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetősége a következő: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu

1.2. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. felhívja ügyfelei figyelmét a Magyar Nemzeti Bank honlapján található Fogyasztóvédelmi oldalra, a panaszkezeléssel kapcsolatban ott fellelhető tájékoztatókra, továbbá a panaszkezelési formanyomtatványra:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személye és elérhetőségei

Név: **Tóth Sándor Mihály**
székhely: 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 37/A
telefon: (+ 36 42 506 597)
telefaxon: (+36 1 796 5031)
email: euroraptor@euroraptor.hu
levélcím: 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 37/A

1.3. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. jelen szabályzatot a székhelyén, ügyfélszolgálati helyiségeiben és honlapján (www.euroraptor.hu) megjelenteti.

II. A panasz bejelentésének módjai

2.1. A panasz bejelentésére a vonatkozó jogszabályi előírások és az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőség is biztosított:

(a) szóban

- személyesen, telefonon

(b) írásban

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton,
- telefaxon, vagy
- elektronikus levélben

(a.) Szóbeli panasz

Szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, valamint telefonon lehet tenni az alábbiak szerint:

Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft.

Személyes ügyfélszolgálati nyitvatartás:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 – 17:00

Péntek: 08:00 - 14.00

Telefonos ügyfélszolgálati nyitvatartás:

+36 42 506 598

Hétfő: 08:00 – 20:00

Kedd - Csütörtök: 08:00 – 17:00

Péntek: 08:00 - 14.00

(b) Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszokat az alábbi módokon és címekre lehet megküldeni/átadni:

- személyesen vagy más által átadott irat a nyitvatartási idejük alatt
- postai úton (levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Bocskai utca 37/A.)
- telefaxon (+36 1 796 5031)
- elektronikus levélben (e-mail: panasz@euroraptor.hu)

Elektronikus eléréssel történő írásbeli panaszbejelentéseket - üzemzavar esetén a fentiek szerinti megfelelő más elérhetőséget biztosítva – az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. folyamatosan fogadja.

A panasz fogadása, kivizsgálása

2.1. A panaszok bejelentése

2.1.1. A **panasz bejelentése, kivizsgálása térítésmentes**, azért külön díjat az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2.1.2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (1. sz. melléklet)

2.1.3. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a bejelentés kivizsgáláshoz az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

2.1.4. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

2.1.5. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. kéri a panaszos ügyfelet, hogy:

- fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban) őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

2.2. Szóbeli panasz fogadása

2.2.1. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a szóbeli panaszt – a 2.3.5. bekezdésben meghatározott eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

2.2.2. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

2.2.3. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. telefonon történő panaszkezelés során, 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 szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

2.2.4. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. 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 válaszlevéllel egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.2.5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet rendelkezéseinek megfelelően az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a szolgáltató az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre bocsátja - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, legkésőbb a válaszlevél megküldésével egyidejűleg. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.2.6. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A panaszról készült jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölése, leírása,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve 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 a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével, az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2.2.7. Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezetett eredményre – az ügyintéző az ügyfelekkel közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat, melyek a szerződés száma és a panasz bejelentésének időpontja, továbbá tájékoztatja az ügyfeleket, hogy a benyújtott panaszról készült jegyzőkönyvet a panasz kivizsgálásával megbízott munkatársnak továbbítja, közli továbbá annak elérhetőségét.

2.2.8. Telefonon közölt bejelentés esetén azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás (Pl.: üzletszabályzatok, általános szerződési feltételek, kondíciós listák, díjak, költségek tartalmával kapcsolatban) adható. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. azonosítás hiányában az ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki. Az ügyfélre, a számlá(k)ra vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

2.2.9. A telefonos kommunikációt a panasz bejelentésre szolgálói telefonvonalon Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. (+36 42 506 598) hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Kft. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített másolatot, hitelesített jegyzőkönyvet.

2.3. Írásbeli panasz fogadása

2.3.1. Az írásban történő panaszbejelentés megkönnyítését szolgálja a szabályzat 2. sz. mellékletében található Panaszbejelentő formanyomtatvány. A panaszok megválaszolását könnyíti, ha az Ügyfelek a kifogásaikat és azok indokait a panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon) lényegre törően és felsorolásszerűen adják meg.

2.3.2. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. lehetővé teszi az írásbeli panasz benyújtásához az Magyar Nemzeti Bank – által a honlapján közzétett – formanyomtatványának alkalmazását, mely az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. honlapján, a Panaszkezelési szabályzat mellékleteként (www.euroraptor.hu) is elérhető.

2.3.3. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a fentiekben ismertetett formanyomtatványon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

2.3.4. Amennyiben az ügyfél írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel megbízott szervezeti egységnek/munkatársnak küldi meg, vagy adja át, az ügyintéző a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezeléssel megbízott szervezeti egységnek/munkatársnak, ahol a panaszt nyilvántartásba veszik. Az ügyintéző tájékoztatást nyújt továbbá az ügyfélnek a felelős szervezeti egység/munkatárs elérhetőségéről.

2.4. Panaszbejelentések kivizsgálása

2.4.1. Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

2.4.2. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Kft. panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át.

- 2.4.3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft.-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
- 2.4.4. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon, pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.
Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft.-n kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.
- 2.4.5. Telefonon közölt panaszbejelentés esetén a jegyzőkönyvet postai úton, a közlést követő 30 napon, illetve 15 munkanapon belül, az indoklással ellátott panasz kivizsgálását tartalmazó válaszlevéllel egyidejűleg kell megküldeni a panaszos részére.
- 2.4.6. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének, válaszadásának várható időpontját.
- 2.4.7. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a panaszok kivizsgálását követően olyan választ ad, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- 2.4.8. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
- 2.4.9. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- 2.4.10. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

III. Jogorvoslati lehetőség

Amennyiben a panaszkezelés nem jár a fogyasztónak minősülő ügyfél számára kielégítő eredménnyel, vagy a panasz elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telik el, vagy a panaszra nem kapott választ, vagy a panasz kivizsgálása nem az 2013. évi CXXXIX. törvény 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyre vagy szervezetre vonatkozó szabályok szerint történt illetve ha a 2013. évi CXXXIX. törvény a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet válaszából egyéb, az (1) bekezdésben meghatározott jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez, a fogyasztónak minősülő ügyfél számára az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a) Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személye:

Név: **Tóth Sándor Mihály**
székhely: 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 37/A
telefon: (+ 36 42 506 597)
telefaxon: (+36 1 796 5031)
email: euroraptor@euroraptor.hu
levélcím: 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 37/A

- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, úgy fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezhető a **Magyar Nemzeti Banknál**;

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
telefon: + 36 80 203 776
fax: + 36 1 489 9102
email: ugyfelszolgalat@mnb.hu
levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

A fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezéséhez szükséges kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) **formanyomtatvány elektronikus elérhetősége:**

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

- c) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, úgy az **ügyfél döntése alapján** a - amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül - **Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy** a Polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat;

Pénzügyi Békéltető Testület

Meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest. Váci út 76. (Capital Square Irodaház Drávai utcai bejárata felől)

Az eljárás kezdeményezéséhez szükséges fogyasztói kérelem formanyomtatvány elektronikus elérhetősége:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

- d) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

- 3.1. Amennyiben az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. álláspontja szerint a panasz a 4.2. bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a 4.2. bekezdés a) pontja, illetve az 4.2. bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.
- 3.2. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a Pénzügyi Békéltető Testületnél írásban, visszavonásig érvényes - a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott - általános alávetési nyilatkozatot, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, nem tett.
- 3.3. A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálásra előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
- 3.4. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. biztosítja a jogorvoslati formanyomtatványok költségmentes megküldését, amennyiben az ügyfél kéri.

IV. Panaszbejelentések nyilvántartása

- 4.1. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) a panasz sorszámát,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) a *d)* pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

4.2. Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

Záró rendelkezések

Jelen dokumentumot az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda ügyvezetője hagyta jóvá, és 2019. május 20-tól hatályos.

A szabályzat felülvizsgálatának időpontja: 2020. május 20., melynek elvégzéséért az ügyvezető a felelős.

Melléletek:

1. sz. melléklet: Meghatalmazás nyomtatvány
2. sz. melléklet: Panaszbejelentő formanyomtatvány
3. sz. melléklet: Az EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft nyitvatartási ideje

Kelt: Budapest, 2019. május 20.

Az Euroraptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft. nyitvatartási ideje

1.1. Személyes ügyfélszolgálati nyitvatartás:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 – 17:00
Péntek: 08:00 - 14.00

1.2. Telefonos ügyfélszolgálati nyitvatartás:

Hétfő: 08:00 – 20:00
Kedd - Csütörtök: 08:00 – 17:00
Péntek: 08:00 - 14.00

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név: EuroRaptor Pénzügyi Tanácsadó Iroda Kft.	

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

** kötelezően kitöltendő

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (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 szolgáltatás típus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

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

Kelt:

Aláírás:

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

hogyan helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

közötti ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt, 201.... év hó napján

.....
-------	-------

Meghatalmazó aláírása

Meghatalmazott aláírása*

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás*:	Aláírás*:

* Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyes adataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez jűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.