



HÉVÍZ ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET

8380 HÉVÍZ, Széchenyi u. 66. Tel: 00-36-83/340-480 Fax: 00-36-83/545-934 E-mail: kozpont@heviz.tksz.hu

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

Ez a nyomtatvány az Európai Bizottság által készített panasznyomtatvány alapján készült. Célja, hogy a szolgáltatók és a fogyasztók közötti kommunikációt és a viták rendezését elősegítse.

FELEK ADATAI

PANASZOS		PÉNZÜGYI SZERVEZET	
Név:	<input type="text"/>	Név:	<input type="text"/>
Cím:	<input type="text"/>	Cím:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Telefon:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>	E-mail:	<input type="text"/>
Képviselő*:	<input type="text"/>	Egyéb:	<input type="text"/>

*Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be.

Tájékoztatás a Panaszosnak!

A nyomtatvány által előre felkínált válaszok panaszának leírását és igényének megjelölését szolgálják, célszerű ezek közül kiválasztani a legalkalmasabbat (akár többet is), ha pedig szükséges, panaszát és igényét részletesebben kifejtheti az erre a célra 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!

A pénzügyi szervezet a nyomtatvány megfelelő részének visszaküldésével fog válaszolni Önnek, amelyet a válasz-szelvény használatával igazolhat vissza.

ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

I. A PANASZ

A panasz észlelésének időpontja:

Ha volt ilyen, a korábbi hasonló panasz időpontja:

A panasz mely vállalkozási tevékenységre vonatkozik:

- Takarékszövetkezet
- A Takarékszövetkezet által igénybe vett ügynök

Ügynök neve, címe:

A panasz oka (értelemszerűen, akár több pontot is megjelölhet)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Visszautasították a szolgáltatásnyújtást | <input type="checkbox"/> Díj, költség, kamat változása |
| <input type="checkbox"/> Semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak | <input type="checkbox"/> Bankkártyával kapcsolatos hiba |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Hiba a számlakivonaton |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást késedelmesen nyújtották
A késedelem időtartama: | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződési feltételekre vonatkozó panasz |
| <input type="checkbox"/> Számlavezetési hiba | <input type="checkbox"/> Kárbecslés |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés visszautasítása |
| <input type="checkbox"/> Kár keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítés |
| <input type="checkbox"/> A kiszolgálás körülményei | <input type="checkbox"/> Szerződésmódosítás |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatás | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás | <input type="checkbox"/> Szolgáltatás megszüntetése |

- Egyéb típusú panasz

- További információ

II. KÖRÜLMÉNYEK

(Pl.: szerződéskötés ideje, helye, ígért szolgáltatás leírása, egyéb fontos körülmény)

I. A PANASZOS IGÉNYE

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Szolgáltatás nyújtása | <input type="checkbox"/> Kártérítés értékének módosítása |
| <input type="checkbox"/> Szolgáltatás kiegészítése | <input type="checkbox"/> Kártérítés fizetése |
| <input type="checkbox"/> Más szolgáltatás nyújtása | Összege: |
| <input type="checkbox"/> Szolgáltatás nyújtásának megszüntetése | <input type="checkbox"/> Árcsökkenés |
| <input type="checkbox"/> Szerződés megszüntetése | Összege: |
| <input type="checkbox"/> Tájékoztatás | <input type="checkbox"/> Fizetés könnyítés |

Egyéb igény:

Egyéb igények:

IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK(SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB)

Csatolt dokumentumok

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Ha a pénzügyi szervezet 15 napon belül nem válaszol, a beadványra vagy válaszában eredményeként a felek között megegyezés nem születik, a panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel, így békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

Kelt.:

Aláírás:

A TAKARÉKSZÖVETKEZET VÁLASZA
(amennyiben a válaszadás nem külön levélben történik)

Ügyirat száma:

- Teljesen egyetértek a panasszal és vállalom, hogy
 Részben egyetértek a panasszal és javaslom, hogy

Teljesítés határideje:

- A panasszal nem értek egyet, de méltányosságból vállalom, hogy:

Teljesítés határideje:

- A panaszt elutasítom az alábbiak alapján:

- Tájékoztatom, hogy a panaszt az alábbi békéltető testülethez nyújthatja be:

Kelt.:

Aláírás:

Visszaküldendő a Takarékszövetkezet részére

Hivatkozási szám:

Panasz benyújtója:

Bepanaszolt szervezet:

Megbízó:

- Elfogadom a javasolt megoldást, mert
 Nem fogadom el a javasolt megoldást, mert

- Tájékoztatom, hogy a javaslatának megfelelően panaszomat a javasolt vitarendezési fórumhoz benyújtom.

Kelt:

Aláírás: