GV HITELKÖZPONT KFT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

GV Hitelközpont Kft.
Székhely: 1094 Budapest, Bokréta u. 32-36.
Adószám: 25059379-2-43
Cégjegyzékszám: 01 09 197360
Iroda/Telephely: 1065.Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 57. II. ép. 3. em.
Honlap: www.gvhitel.hu

Tartalom

I. Bevezetés 3
II. Fogalmak 3
III. Alapelvek 4
IV. A szabályzat személyi hatálya 4
VI. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok 5
VI.1. Általános eljárási szabályok 5
VI.2. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz 5
VI.3. Írásban közölt panasz 6
VI.3.1. Budapest Bank Zrt. termékének értékesítésével kapcsolatos panaszok kezelése 6
VI. 4. Válaszadás 7
VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a panasz elutasítása esetén 7
VIII. Adatkezelés 8
IX. A panasz nyilvántartása 8
X. Egyéb rendelkezések 9
IX. A szabályzat hatályba lépése 9
Mellékletek 10
1. számú melléklet 10
2. számú melléklet 12
3. Számú melléklet 13
4. számú melléklet 15

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a GV Hitelközpont Kft. Ügyfelei részére

I. Bevezetés

A GV Hitelközpont Kft.. (továbbiakban: Társaság) a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól Ügyfelei számára

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, különös tekintettel annak 288. §-ra
- a *pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 11/2012. (XI. 8.) számú PSZÁF* ajánlásban foglaltak figyelembe vételével az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg (továbbiakban: Szabályzat).

II. Fogalmak

1. Panasz:

Az Ügyfélnek a Társaság

- szerződéskötést megelőző, vagy
- a szerződés megkötésével,
- a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint
- a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve
- azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak:

Minden olyan, az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott kérelem, amely nem tartozik a fenti fogalom alá, és

- általános tájékoztatás, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul, vagy
- az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény

2. Ügyfél:

Ügyfél a gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, valamint természetes személy, amely, illetve aki részére a Társaság, mint pénzügyi szolgáltatást nyújtó többes ügynök üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az Ügyfél képviseletében eljáró személy.

E szabályzat alkalmazásában **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

III. Alapelvek

1. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben.

2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

3. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfél panaszát, gondoskodik a panaszban felvett minden egyes probléma/kifogás kivizsgálásáról.

IV. A szabályzat személyi hatálya

A jelen szabályzat személyi hatálya a Társaságra, valamint a panaszt tevő Ügyfélre terjed ki.

V. A panasztétel lehetséges módjai
1. Szóbeli panasztétel

a) Személyesen
Személyes panaszügyintézés helye:
1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 57. II. épület 3. emelet
Nyitva tartás:
Hétfő: 08:00 - 17:00
Kedd – Csütörtök: 08:00 – 16:00
Péntek: 08:00 - 15:00

b) Telefonon:
+36 70 489 1126
Hétfő: 08:00 - 20:00
Kedd – Csütörtök: 08:00 – 17:30
Péntek: 08:00 - 16:00

2. Írásbeli panasztétel

- *Személyesen vagy más által átadott irat útján* – A személyes panaszügyintézés helyén: **1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 57. II. épület 3. emelet**
- *Postai úton* - Levélcím: **1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 57. II. épület 3. emelet**
- *Telefaxon* - Faxszám: **06-1-700-1627**
- *Elektronikus levélben* - E-mail: **panasz@gvhitel.hu**
- *Interneten:* **a GV Hitelközpont . honlapján keresztül** (www.gvhitel.hu)

3. A Társaság lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett **formanyomtatványt** (3. számú melléklet) alkalmazhasson. A jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képező formanyomtatvány (Panaszbejelentő Lap) a Társaság formanyomtatványa, amely a honlapján is elérhető. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

4. Az Ügyfél eljárhat **meghatalmazott** útján is, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Meghatalmazás minta (2. számú melléklet) a Társaság honlapjáról letölthető, illetve az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Panaszkezelési szabályzat része.

A minta használata ugyan nem kötelező, de az abban szereplő adatokra és aláírásokra mindenképpen szüksége lesz az eljáráshoz.
A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával illetve meghatalmazással igazol.
Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.

VI. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok

VI.1. Általános eljárási szabályok

1. A panasz kivizsgálásra a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének panaszkezelési felelőse (a továbbiakban: **Panaszkezelési felelős**) jogosultak és kötelesek.

2. Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem az Ügyfélszolgálat címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság munkatársa az ily módon kézhez kapott panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszkezelési felelős részére.

3. Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt panaszkezelőnél terjeszti elő, a Társaság munkatársa köteles az Ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő Ügyfélszolgálat elérhetőségéről.

VI.2. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz

1. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Társaság közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre nem kerül. A telefonbeszélgetés megkezdését követően erről a panaszkezelési felelős tájékoztatja az panaszt tevő felet. A szóban bejelentett panaszról 8 órán belül írásos feljegyzés készül, melyet elektronikus úton a panaszkezelési felelős megküldi az ügyfél részére.

3. A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – *azonnal megvizsgálja*, és szükség szerint orvosolja.

4. 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 a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5. Ha a szóbeli panasz *azonnali kivizsgálása nem lehetséges,* a Társaság a panaszról *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 panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat kell,

hogy tartalmazza:
az Ügyfél neve,
a) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
c) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
d) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
e) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
f) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása és
g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

VI.3. Írásban közölt panasz

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

VI.3.1. Budapest Bank Zrt. termékének értékesítésével kapcsolatos panaszok kezelése

A GV Hitelközpont Kft. és a Budapest Bank Zrt. között létrejött szerződés értelmében minden olyan panasz, amely a Budapest Bank Zrt. bármely termékének értékesítésével kapcsolatos azonnal továbbításra kerül a Budapest Bank Zrt. felé. Az ezzel kapcsolatos panaszkezelési folyamatban a Budapest Bank Zrt. jár el. A panasz kivizsgálásának eredményét a GV Hitelközpont Kft. elfogadja és a Budapest Bank Zrt. panasszal kapcsolatos útmutatásai szerint jár el.

VI. 4. Válaszadás

1. A Társaság 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.

2. A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

3. A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a panasz elutasítása esetén

1. A Társaság a **panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja** a **fogyasztónak minősülő** Ügyfelet arról, hogy
1.1. **álláspontja szerint** a panasz és a panaszkezelés
1.1.1. a **szerződés jogviszony** létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
1.1.2. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNBtv.) **fogyasztóvédelmi rendelkezései** megsértésének kivizsgálására **irányult,** továbbá, hogy
1.2. panaszával – annak jellege szerint – milyen **további jogorvoslati fórumo**khoz fordulhat:
1.2.1. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita
esetén:

- **Pénzügyi Békéltető Testület**hez [PBT] fordulhat: Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: pbt@mnb.hu);
- vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz fordulhat.**

1.2.2. Az MNBtv.-ben rögzített **fogyasztóvédelmi rendelkezések** megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bankhoz** [MNB] fordulhat: Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06 80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, Személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

2. A **fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet** a Társaság a panasz elutasítása esetén tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat.

3. A panasz kivizsgálására előírt **30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén**

- a fogyasztónak minősülő Ügyfél az MNB-hez

- a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A vitarendezési fórumok egyéb információi megtalálhatóak az MNB honlapján (https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezesi_forumok.html).

VIII. Adatkezelés

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:
a) neve,
b) szerződésszám, ügyfélszám,
c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
d) telefonszáma,
e) értesítés módja,
f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
g) panasz leírása, oka,
h) Ügyfél igénye,
i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésére,
j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
A Társaság a panaszt benyújtó Ügyfél adatait az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

IX. A panasz nyilvántartása

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
A nyilvántartás tartalmazza:
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 panasz megválaszolásának időpontját.

2. A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi, és azt az MNB-nek kérésére bemutatja.

3. A panaszok nyilvántartásának és kezelésének részletes szabályait a Társaság belső szabályzata határozza meg.

X. Egyéb rendelkezések

A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság ügyvezetője jogosult.

IX. A szabályzat hatályba lépése

A jelen szabályzat **2016. november 1.** napjától hatályos.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Budapest, 2016.11.01.

Mellékletek

1. számú melléklet

Panasztétel dátuma:_____. _____. _____.

Panasztévő adatai	
NÉV:	
Lakcím (székhely), levelezési cím:	
Telefonos elérhetőség:	
E-mail cím:	
A panasz kivizsgálásának eredményéről milyen módon kíván értesítést kapni?	
Csatolt dokumentumok megnevezése:	

Kérjük válassza ki, milyen okból kíván panaszt tenni:

Nem nyújtottak szolgáltatást
Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
Nem megfelelően nyújtották a szolgáltatást
Kára keletkezett
Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
Téves tájékoztatást nyújtottak
Hiányosan tájékoztattak

Egyéb panaszom van:

A panasz részletes leírása:

A panaszos igénye:

Kelt:

Panaszt tévő aláírása

Panaszkezelési felelős aláírása

2. számú melléklet

Meghatalmazás

Alulírott: .....

Lakcím: ..... , Szem.ig.szám:.……

Születési hely, idő: ..... Anyja neve: ……..

mint meghatalmazó ezúton **meghatalmazom**,

Név: .....

Lakcím: ..... , Szem.ig.szám:.……

Születési hely, idő: ..... Anyja neve: ……..

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben eljárjon, kötelező jognyilatkozatot tegyen a GV Hitelközpont Kft-nél, írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő a(z)……ügyben.*

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a pénzügyi szervezettel szemben álló panasz rendezésére vonatkozik.

Kelt: ……., 20……..……...

Meghatalmazó

Meghatalmazott
A meghatalmazást elfogadom

Előttünk mint tanúk előtt:

Név: .....
Lakcím: .....
Anyja neve: .....
Aláírás: .....

Név: .....
Lakcím: .....
Anyja neve: .....
Aláírás: .....

*Kérjük a meghatalmazás pontos körét megjelölni.

3. Számú melléklet

FOGYASZTÓI KÉRELEM

AZ MNB RÉSZÉRE

Kérjük, hogy jelen kérelmét **kizárólag abban az esetben nyújtsa be**, ha az alábbi – a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben (a továbbiakban: MNBtv.) **előírt feltételeknek a kérelem valamint mellékletei maradéktalanul megfelelnek. Ennek hiányában a Bank fogyasztóvédelmi eljárásban hiánypótlásra lesz kénytelen felszólítani Önt.**
Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben kérelme **nem felel meg** az alábbi követelményeknek, akkor az Ön által kérelmezett fogyasztóvédelmi **eljárás megindításának feltételei nem állnak fenn.**

- Az MNBtv. szerint a fogyasztóvédelmi eljárást **csak fogyasztó kezdeményezheti**. Fogyasztónak minősül az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el. A Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: Felügyelet) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel csak fogyasztó fordulhat. **Ha a kérelmező nem minősül fogyasztónak a Felügyelet a kérelmet elutasítja.**

- Fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezhet, **miután a beadványával érintett pénzügyi szervezetnél** (bank, biztosító, befektetési szolgáltató, pénztár stb.) igazolhatóan és azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a pénzügyi szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban **panaszát már korábban előterjesztette**, azonban ezen panaszára nem kapott választ vagy a panasz kivizsgálása nem az érintett pénzügyi szervezetre vonatkozóan meghatározott jogszabályokban előírtak szerint történt.

- Kérjük, hogy mielőtt beadványával a Felügyelethez fordul, **pontosan ellenőrizze**, hogy a beadvánnyal érintett eljárás tekintetében **fordult-e a pénzügyi szervezethez** illetve kapott-e a panaszára a pénzügyi szervezettől választ. Kérjük, ugyancsak ellenőrizze, hogy kérelméhez csatolta-e a pénzügyi szervezethez igazolható módon benyújtott panaszát (a szóban benyújtott panaszáról felvett jegyzőkönyvet), valamint az arra érkezett válasz másolatát.

- Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a fenti alapvető feltételek teljesítésén túl is **csak** olyan esetben kerülhet sor a beadvány tartalma alapján fogyasztóvédelmi ellenőrzés lefolytatásra, amennyiben a vélelmezett jogsértés a **három éven belül történt, valamint a jogsértés a Felügyelet hatáskörébe tartozik.** A Felügyelet hatáskörébe tatozó ügyekről bővebben a www.mnb.hu oldalon olvashat.

- **A beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek elbírálásnak időtartama három hónap, mely eljárási határidő további harminc nappal meghosszabbítható**.

- A kérelem csak akkor felel meg a jogszabályban támasztott tartalmi feltételeknek, ha tartalmazza a kérelmező **eredeti aláírását, lakcímét**.

- Felhívjuk a figyelmét arra, hogy amennyiben Ön nem a saját nevében jár el, akkor a kérelemhez szükséges csatolni az Ön által képviselt fogyasztó által az Ön számára adott **eredeti meghatalmazást**, amely feljogosítja Önt a **Felügyeleti előtti eljárásra**.

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképpen töltse ki és írja alá a beadványt, továbbá kérjük, hogy az ügyre vonatkozó iratok (pl. hivatalos levelezés, biztosítási kötvény stb.) másolatát is szíveskedjen részünkre megküldeni.

Kérjük, hogy beadványát a következő címre küldje:
Magyar Nemzeti Bank
1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

Név:
Lakcím:
Telefon:
Fax:
E-mail:

Az érintett pénzügyi szervezet megnevezése:
Szolgáltatás típusa
A panasz közlésének időpontja (kérjük csatolja a panasz benyújtásának igazolását)
A panasz közlésének módja Telefonon személyese írásban
A pénzügyi szervezet válaszának időpontja (kérjük csatolja a szervezet válaszát)

A kérelem leírása:

Kelt: aláírás

4. számú melléklet

Tisztelt Pénzügyi Békéltető Testület!

Alulírott ..... (fogyasztó neve)

..... (fogyasztó lakcíme)

(Telefonszám: .....)

kérem

a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közöttem és a

.....

(pénzügyi szolgáltató neve, székhelye) között kialakult pénzügyi jogvita rendezése érdekében.

Jelen kérelem benyújtásával – kérelmem elutasításának terhe mellett – egyben nyilatkozom arról, hogy a panaszügy rendezését az érintett pénzügyi szolgáltatóval közvetlenül megkíséreltem, amely eredménytelenül végződött, továbbá arról, hogy közvetítői eljárást, pénzügyi jogok biztosa előtti eljárást, vagy polgári peres eljárást az ügyben nem indítottam.

Szerződés létrejöttének, *teljesítésének*

helye: .....

A jogvita leírása

A kérelemhez mellékelem azokat az iratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom:

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi indítványt teszem:

Kelt: aláírás

mellékletek: _____ db