

## A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ

### Pénzügyi szervezettel kapcsolatos viták rendezésére

#### Panasszal érintett pénzügyi szervezet

Név:

**Edenred Magyarország Kft.**  
1134 Budapest, Váci út 45.,  
Átrium Park Irodaház  
tel.: +36 1 413 3333  
e-mail: ugyfelszolgalat-hu@edenred.com

**Az Edenred mint pénzforgalmi közvetítő a PPS EU SA** (Belgiumban 0712.775.202 számon bejegyzett vállalkozás, elérhetősége: 1160 Brussels, boulevard du Souverain 165 boîte 9, Belgium) **nevében jár el.** A PPS EU-t a Belga Nemzeti Bank felügyeli és adott számára engedélyt elektronikus pénz kibocsátására és pénzforgalmi szolgáltatások nyújtására.

#### Felek adatai

#### Ügyfél

Név:

Kártya szériaszáma/ügyfélkód:

Lakcím/székhely/levelezési cím:

Telefonszám:

Értesítés módja (levél, e-mail):

Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\*

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panaszja 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:**

- |  |  |
|--|--|
| <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:

## II. A panasz részletes leírása

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

Kelt:

\_\_\_\_\_  
Ügyfél aláírása  
(személyesen tett panasz esetén)

\_\_\_\_\_  
Ügyintéző aláírása