

HANWHA BANK MAGYARORSZÁG Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatálybalépés napja: 2011. 09. 09.

I. A szabályzat célja:

Jelen szabályzat célja, hogy a Hanwha Bank Magyarország Zrt. (székhely és panaszügyintézés helye: **1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.**, levelezési cím: **1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.**, elektronikus levelezési cím: panasz@hanwhabank.hu, tel: **06-1-429-9494**, fax: 429-9402) – a továbbiakban: Bank – üzleti tevékenysége során esetlegesen felmerülő panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének, nyilvántartásának, a panaszügyintézés módjának, a panaszok elbírálásának és orvoslásának szabályait meghatározza.

II. Értelmező rendelkezések:

- a) **Bank:** A Hanwha Bank Magyarország Zrt.
- b) **Panasz:** a Bank tevékenységével, szolgáltatásával, termékével – ide értve a befektetési szolgáltatási tevékenységet is – szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a Panaszos a Bank eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül Panasznak, ha az Ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- c) **Panaszos:** természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos ajánlat vagy tájékoztatás címzettje. Panaszos az is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja. A Panaszos fogalmába annak képviselője is beletartozik.
- d) **Fiók:** A Hanwha Bank Magyarország Zrt. bankfiókja (1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.).
- e) **Banki Munkatárs:** a Hanwha Bank Magyarország Zrt. dolgozója.

f) Hanwha Netbank: a www.habank.hu honlapon, valamint a Bank honlapján (www.hanwhabank.hu) keresztül elérhető elektronikus banki szolgáltatás, amelynek keretében az ügyfél banki műveleteket végezhet, és egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe.

III. A panasz bejelentésének módjai:

Az Ügyfél panaszát bejelentheti szóban (személyesen, telefonon), vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, a Hanwha Netbank rendszeren keresztül küldött elektronikus üzenetben, és telefax útján).

A Bank a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező *Panaszbejelentő Nyomtatvány* rendelkezésre bocsátásával segíti a Panaszosokat a Panasz benyújtásában. A *Panaszbejelentő Nyomtatvány* letölthető a Bank honlapjáról, illetve megtalálható az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben; továbbá azt a Bank bármely munkatársa kérésre a Panaszos rendelkezésére bocsátja. A Bank elfogadja az olyan írásbeli panaszbejelentéseket is, amelyeket nem a *Panaszbejelentő Nyomtatványon* nyújtottak be.

1.) Szóbeli panasz

1.1. Személyes panaszbejelentés

A Panaszos panaszát bejelentheti ügyfélfogadási időben személyesen a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, vagy közölheti azt a vele kapcsolatot tartó Banki Munkatárssal. Az ügyfélfogadás helyének és idejének meghatározását a jelen Szabályzat 2. számú mellékletét képező „*Tájékoztató az ügyfélpanaszok kezeléséről*” elnevezésű dokumentum tartalmazza, illetve az megtalálható a www.hanwhabank.hu honlapon is.

Szóbeli panasz felvételére (jegyzőkönyv elkészítésére) minden Banki Munkatárs jogosult és köteles, aki munkakörénél fogva ügyfelekkel tart kapcsolatot.

1.2. Telefonon bejelentett panasz

A Bank a panaszbejelentéseket a **06-1-429-9494 telefonszámon** az alábbi időpontokban fogadja:

- Hétfő: 8.00-20.00 óra között
- Kedd-csütörtök: 8.00-16.45 óra között
- Péntek: 8.00-15.30 óra között

A Bank egyéb telefonszámain panaszbejelentésre lehetőség nincs, a Banki Munkatársak panaszbejelentést más telefonszámon nem fogadhatnak.

A Bank a Panaszossal folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. A beérkezett Panaszokról, valamint a telefonos kommunikációról készült hangfelvételeket a Bank 1 évig őrzi meg, és kérésre biztosítja a Panaszos részére a hangfelvétel visszahallgatását, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet kérésre térítésmentesen a Panaszos rendelkezésére bocsátja. A Panaszos a hangfelvételt a Bank képviselőjének jelenlétében, a Bank hivatalos helyiségében hallgathatja meg. Vita esetén ellenkező bizonyításig a Banknál őrzött hangfelvétel tartalmát a valóságnak megfelelőnek kell tekinteni.

3.) Írásbeli panasz

Az írásbeli panasz benyújtására sor kerülhet a Panaszbejelentő Nyomtatványon, illetve annak használata nélküli írásos formában. A Panaszos írásbeli panaszát a következő formákban juttathatja el a Bankhoz:

- átadhatja azt bármelyik Banki Munkatársnak
- elküldheti postán a Bank központi címére (**1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.**)
- elküldheti elektronikusan a panasz@hanwhabank.hu e-mail címre
- ha Hanwha Netbank szolgáltatást vesz igénybe, elküldheti elektronikusan a Hanwha Netbank rendszeren keresztül szabad formátumú üzenetben
- elküldheti faxon a **429-9402** számra

Bármely elérhetőséget érintő üzemzavar esetén a Panasz benyújtására a többi elérhetőségen keresztül van lehetőség.

Az írásbeli Panaszt az azt átvevő Banki Munkatárs köteles haladéktalanul továbbítani a Titkárságra. Az írásbeli panasz átvételét a Banki Munkatárs a bejelentésről készített másolaton aláírásával igazolja és adja át a Panaszos részére.

V. A Panaszok kezelése

1.) Szóbeli Panasz

A szóbeli Panaszt az illetékes Banki Munkatárs haladéktalanul kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Az orvosolt panaszról a Banki Munkatárs nyilvántartásba vétel céljából tájékoztatja a Titkárságot a nyilvántartásba vételhez szükséges adatok megadásával.

Amennyiben a szóbeli Panasz azonnali kivizsgálására nincs lehetőség, vagy a Panaszos a Panasz kezelésével, az arra adott válasszal nem ért egyet, a Banki Munkatárs köteles a Panaszról jegyzőkönyvet felvenni. A személyesen tett panaszról készítendő jegyzőkönyv a jelen Szabályzat 3. számú, míg a telefonon tett panaszról készítendő jegyzőkönyv a jelen Szabályzat 4. számú mellékletét képezi. A jegyzőkönyvet a Banki Munkatárs 2 példányban készíti el, és annak egy példányát személyes panaszbejelentés esetén a Panaszos részére átadja, telefonon történt bejelentés esetén pedig a Panaszos részére a Bank indokolással ellátott álláspontjával együtt küldi meg. Személyes bejelentés esetén a Panaszos a jegyzőkönyv egy példányának átvételét a Bank példányán aláírásával igazolja. A Bank a Panasz kivizsgálása során a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

2.) Írásbeli Panasz

Valamennyi írásbeli Panasz – ide értve azon Panaszokat is, amelyeket a Bank az írásbeli panaszokra vonatkozó szabályok szerint kezel – a Titkárságra érkezik be. Amennyiben a Panaszt más Banki Munkatárs veszi át, köteles azt haladéktalanul továbbítani a Titkárságra. A Hanwha Netbank rendszeren keresztül beérkezett panaszokat is haladéktalanul a Titkárságra kell továbbítani. A Titkárság a Panaszokat a vonatkozó ügyviteli utasítás rendelkezései szerint nyilvántartásba veszi, majd továbbítja azt az illetékes szervezeti egység vezetőjének a Panasz kivizsgálása céljából.

A Panasz kivizsgálását az illetékes szervezeti egység vezetője általi kézhezvételtől számított 2. munkanap végéig meg kell kezdeni, és a Panasz beérkezésétől számított 30 napon belül be kell fejezni, azzal, hogy a választ legkésőbb a határidő utolsó napján a Panaszos által megadott levelezési címre postára kell adni.

A Panasz kivizsgálása során biztosítani kell az abban részt vevő személyek pártatlanságát és elfogulatlanságát, valamint a Panasz fogyasztóbarát módon történő mérlegelését. Az illetékes szervezeti egység a Panasz kivizsgálásába szükség esetén más szervezeti egységet is bevonhat.

A kivizsgálás során a rendelkezésre álló információk alapján a valós tényállást kell megállapítani. Amennyiben a rendelkezésre álló információk alapján a valós tényállás nem állapítható meg, a kivizsgálást végző szervezeti egység vezetője felhívja a Panaszost Panaszának kiegészítésére, a szükséges információk rendelkezésre bocsátására. Ebben az esetben a 30 napos határidő a szükséges információk beérkezésének időpontjától újra elkezdődik; erről a Panaszost a további információ rendelkezésre bocsátására felhívó levélben tájékoztatni kell. A kivizsgálás eredményéről az azt végző szervezeti egység vezetője tájékoztatja a Titkárságot.

VI. Eljárás a panasz kivizsgálását követően:

Amennyiben a kivizsgálás eredménye alapján a Panaszos Panaszja:

1) Nem jogos:

A Bank a Panaszost Panaszja elutasításáról írásbeli Panasz, vagy az írásbeli Panaszra vonatkozó szabályok szerint kezelt szóbeli Panasz esetén írásban tájékoztatja. A tájékoztatás tartalmazza a Panasz kivizsgálása során megállapított tényállást, és a Panasz elutasításának részletes indokolását. A Bank a Panaszost tájékoztatja arról is, hogy amennyiben a Panasz elutasításával nem ért egyet, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti; megadja továbbá a Felügyelet és békéltető testület levelezési címét is.

2) **Jogos:**

A kivizsgálást végző szervezeti egység vezetője a Panaszost írásban értesíti a kivizsgálás eredményéről, és a jogos észrevételekhez kapcsolódó banki intézkedésekről.

A Bank válaszlevelét minden esetben postai úton juttatja el a Panaszos részére. Elektronikus levél útján bejelentett Panasz esetén a Bank biztonsági okokból elektronikus úton csak banktitkot nem tartalmazó, általános tájékoztatást ad, illetve – amennyiben azt a panaszbejelentés nem tartalmazta, akkor a banki nyilvántartás szerinti levelezési címre továbbítja, ha onnan „címezett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza, akkor – felhívja a Panaszost levelezési címe közlésére.

A kivizsgálás eredményéről az azt végző szervezeti egység vezetője tájékoztatja a Titkárságot is.

VII. Jogorvoslat

Ha a Panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet, illetve a Panasz elutasítása esetén a Panaszos – a Panasz jellegétől függően – az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

- Fordulhat a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levélcím: H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777.; ; Telefon: 489-9100, fax: 489-9102)

- Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- fordulhat a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; telefon: +361-489-9100)

- bírósági keresettel a területileg **illetékes, illetőleg a Bankkal kötött szerződésében meghatározott bírósághoz** fordulhat. (A lakóhelye szerint illetékes bíróságot a www.birosag.hu oldalon találhatja meg.)

VIII. A panasz-nyilvántartás vezetésének szabályai:

A panasz-nyilvántartást a Titkárság vezeti. A panasz-nyilvántartás tartalmazza:

- Az Ügyfél nevét
- Az Ügyfél ügyfélszámát
- a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a Panasz leírását
- a Panasz benyújtásának időpontját,
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a fenti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a Panasz megválaszolásának időpontját.

A Bank a Panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg.

A panasz kivizsgálásáért a Bank díjat nem számít fel.

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY
Hanwha Bank Magyarország Zrt.

Panaszos adatai:

Név:	
Számlaszám:	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefon:	
Fax:	
E-mail:	
Meghatalmazott neve:	

Panasz rövid leírása:

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszát kivizsgálásához minden szükséges információ rendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről, indokolással ellátott álláspontunkról bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt, vagy az illetékes személyt a hiányzó adatok pótlására, amiről szintén értesítést küldünk.

Amennyiben szükséges, folytassa a leírást további lapokon!

Csatolt dokumentumok:

Kérjük, csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatát, az eredetiket pedig őrizze meg!

1.
2.
3.

Kelt:

.....

Bejelentő aláírása

Tájékoztató az ügyfélpanaszok kezeléséről**Tisztelt Ügyfelünk!**

A Hanwha Bank Magyarország Zrt. (székhely: 1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.) célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden nagy szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink panasszal élhetnek.

Jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el hozzánk a gyors megoldás érdekében.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy ügyfeleink észrevételeit, panaszait, felvetéseit haladéktalanul vizsgáljuk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez is.

Az alábbiakban összefoglaljuk az Ön által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

A panasz bejelentésének módjai**1) Személyes ügyintézés**

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt banki eljárás (magatartás, tevékenység, vagy mulasztás) a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, **keresse fel panaszával ügyfélfogadási időben Fiókunk munkatársait vagy az Önnel kapcsolatot tartó banki munkatársat. Az ügyfélfogadás rendjét az alábbi táblázat tartalmazza.**

Az ügyfélfogadás helye és ideje:

Ügyfélfogadás ideje	Ügyfélfogadás helye
Hétfő – Csütörtök: 8.00-16.00	Bankfiókunkban (a Fiók munkájával kapcsolatos panaszok esetén) Cím: 1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.
Hétfő – Csütörtök: 8.00-16.45	A Bank 4. emeleti irodájában (egyéb szervezeti egységek munkájával kapcsolatos panaszok esetén) Cím: 1008 Budapest, Rákóczi út 1-3 (Bejárat a Múzeum körútról)
Péntek: 8.00-15.00	Bankfiókunkban (a Fiók munkájával kapcsolatos panaszok esetén) Cím: 1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.
Péntek: 8.00-15.30	A Bank 4. emeleti irodájában (egyéb szervezeti egységek munkájával kapcsolatos panaszok esetén) Cím: 1008 Budapest, Rákóczi út 1-3 (Bejárat a Múzeum körútról)

2) Telefonon keresztül tett panaszbejelentés:

Amennyiben panaszát telefonon szeretné bejelenteni, azt megteheti a **06-1-429-9494** telefonszámon, az alábbi időpontokban:

- Hétfő: 8.00-20.00 óra között
- Kedd-csütörtök: 8.00-16.45 óra között
- Péntek: 8.00-15.30 óra között

Tájékoztatjuk, hogy a Bank egyéb telefonszámain továbbra is várjuk kérdéseit és észrevételeit, de panaszkezelésre nincs lehetőség.

A Bank telefonon történő panaszkezelés esetén az Önnel folytatott valamennyi telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a felvételt **1 évig megőrzi. Kérésére biztosítjuk a felvétel visszahallgatását, illetve a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet díjmentesen a rendelkezésére bocsátjuk.**

Munkatársaink a **szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálják**, és igyekeznek valamennyi kérdésre választ adni. Amennyiben bármilyen banki hibára derül fény, kollégáink tájékoztatni fogják a hiba orvoslásának módjáról is.

Amennyiben Ön a panasz kezelése során, az arra adott válasszal nem ért egyet, panaszát nem az Ön teljes megelégedésére orvosoltuk, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel. A jegyzőkönyv másolati példányát Bankunk munkatársa személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja Önnek, illetve telefonos bejelentés esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontunkkal együtt megküldjük Önnek.

A jegyzőkönyv alapján a Bank a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

3) Írásbeli panasz

Önnek lehetősége van arra is, hogy írásbeli panaszbejelentést tegyen. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében egy Panaszbejelentő Nyomtatványt dolgoztunk ki. A nyomtatványt a Fiókunkban vagy az Ügyfélszolgálatunkon átveheti, illetve honlapunkról (www.hanwhabank.hu) letöltheti. Bankunk természetesen kivizsgálja azokat az írásbeli panaszokat is, amelyeket Ügyfeink nem a Panaszbejelentő Nyomtatvány kitöltésével, hanem "hagyományos" módon, levélben nyújtanak be.

Kérjük, hogy a panaszát okozó eseményt lehetőleg minél részletesebben írja le. Amennyiben panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (banki referenciaszám, ügyintéző) is szíveskedjék megadni.

Írásbeli panaszát megküldheti:

- a Hanwha Bank Magyarország Zrt. központi levelezési címére (1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.)
- a Hanwha Bank Magyarország Zrt. panaszkezelésre szolgáló e-mail címére (panasz@hanwhabank.hu)
- faxon a 429-9402 számra
- a Hanwha Netbankon keresztül küldött szabad formátumú üzenetben (amennyiben Ön igénybe veszi a Hanwha Netbank szolgáltatást)

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontunkat annak beérkezésétől számított 30 napon belül (+kézbesítési idő) megküldjük Önnek. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról külön értesítést küldünk.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

Kérjük, hogy válaszuk sikeres továbbítása érdekében minden esetben jelölje meg pontos levelezési címét. Tájékoztatjuk, hogy az Ön biztonsága érdekében elektronikus levélben csak banktitkot nem tartalmazó, általános választ tudunk adni, ezért kérjük, hogy értesítési címét e-mail-ben eljuttatott panasz esetén is adja meg.

A panasz Bankon kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei

Célunk, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon tudjuk lezárni a felmerült panaszügyeket. Amennyiben ennek ellenére esetleg a fenti utak egyike sem jár az Ön számára kielégítő eredménnyel, akkor – panasz jellegétől függően – a következő lehetőségek állnak rendelkezésre:

- fordulhat a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levélcím: H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777.; Telefon: 489-9100, fax: 489-9102)
- Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:
 - fordulhat a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; telefon: +361-489-9100)
 - bírósági keresettel a területileg **illetékes, illetőleg a Bankkal kötött szerződésében meghatározott bírósághoz** fordulhat. (A lakóhelye szerint illetékes bíróságot a www.birosag.hu oldalon találhatja meg.)

Tisztelt Ügyfelünk!

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott.

Tisztelettel:

Hanwha Bank Magyarország Zrt.

Jegyzőkönyv panaszról

Amely készült 20__ . ____ . ____ . napján __ : __ órai kezdettel a Hanwha Bank Magyarország Zrt. (Bank) ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében.

Jelen vannak:

_____ Ügyfél, Panaszos

_____ a Hanwha Bank Magyarország Zrt. munkavállalója

Panaszos adatai:

Név:	
Számlaszám:	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefon:	
Fax:	
E-mail:	
Meghatalmazott neve:	

Panaszos a mai napon megjelent a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, és szóban közölte az alább részletezett Panaszát a Bank jelen lévő munkavállalójával.

Tekintettel arra, hogy a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, illetve a Panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a Panaszt jelen jegyzőkönyvben rögzíti, és azt a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kezeli.

Panasz leírása:

Amennyiben szükséges, folytassa a leírást további lapokon! Pótlapok száma:

Csatolt dokumentumok:

1.
2.
3.

A Bank Panasszal kapcsolatos álláspontja (kitöltendő, ha a Panaszos a Panasza kezelésével nem ért egyet.)

Bank munkavállalója tájékoztatja a Panaszost, hogy amennyiben Panaszja kivizsgálásához minden szükséges információ a Bank rendelkezésére áll, akkor a vizsgálat eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük a Panaszost, vagy az illetékes személyt a hiányzó adatok pótlására, amiről szintén értesítést küldünk.

Jegyzőkönyv lezárva: __ : __ perckor.

Kelt: Budapest, 20__ . __ . __.

.....
Hanwha Bank Magyarország Zrt.

.....
Panaszos

A jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem.

Kelt: Budapest, 20__ . __ . __.

Panaszos

Jegyzőkönyv panaszról

Amely készült 20__ . ____ . ____ . napján __ :__ órai kezdettel a Hanwha Bank Magyarország Zrt. (Bank) hivatalos helyiségében.

Panaszos adatai:

Név:	
Számlaszám:	
Lakcím/székhely:	
Levelezési cím:	
Telefon:	
Fax:	
E-mail:	
Meghatalmazott neve:	

Panaszos 20__ __ . ____ . napján __:__ órai kezdettel Panaszt jelentett be a Hanwha Bank Magyarország Zrt. panaszbejelentés céljára megadott, 06-1-429-9494 számú telefonvonalán.

Mivel a Panasz azonnali kivizsgálása nem volt lehetséges, illetve a Panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a Panaszt jelen jegyzőkönyvben rögzíti, és azt a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kezeli.

Panasz leírása:

Amennyiben szükséges, folytassa a leírást további lapokon! Pótlapok száma:

--

Jegyzőkönyv lezárva: __ : __ perckor.

Kelt:

.....
Hanwha Bank Magyarország Zrt.