



Tisztelt Ügyfeink!

Társaságunk célja, hogy az Önnel való együttműködés hatékony és zökkenőmentes legyen. Az Ön észrevételei Társaságunk számára kiemelten fontos. Jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen tudja elküldeni részünkre és szeretnénk információt adni a panaszkezelési eljárás menetéről.

Hogyan tudja eljuttatni panaszát hozzánk?

Írásban:

Levelezési cím: 1051, Budapest, Nádor utca 26. IV. emelet.

E-mail elérhetőség: info@ahpv.hu

Fax elérhetőség: +3617002928

Szóban:

Telefonos panaszbejelentés: +36 1 447 7180

Telefonos ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.30-15.00

Kedd: 8.30-15.00

Szerda: 8.00-15.00

Csütörtök: 8.30-20.00

Péntek: 8.30-14.30

Személyes ügyfélszolgálaton történő panaszbejelentés:

1051 Budapest, Nádor utca 26. IV. emelet

Személyes ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.30-15.00

Kedd: 8.30-15.00

Szerda: 8.00-15.00

Csütörtök: 8.30-20.00

Péntek: 8.30-14.30

Panaszának benyújtásához használhatja az MNB által készített „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványt, amelyet Társaságunk honlapján a Panaszkezelési menüpont alatt is letölthet. Azonban Társaságunk a formanyomtatványtól eltérően előterjesztett panaszokat is befogadja, ha azok a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott minimális feltételeknek megfelelnek.

Termesztésesen panasz benyújtása esetén is lehetősége van arra, hogy meghatalmazott útján járjon el Társaságunk előtt. A képviseleti jogának, egyben a meghatalmazottak



eljárásának megkönnyítése érdekében Társaságunk készített egy meghatalmazás mintát, amelyet a honlapon a Panaszkezelési menüpontban érhet el.

Mi történik a panaszvizsgálás során?

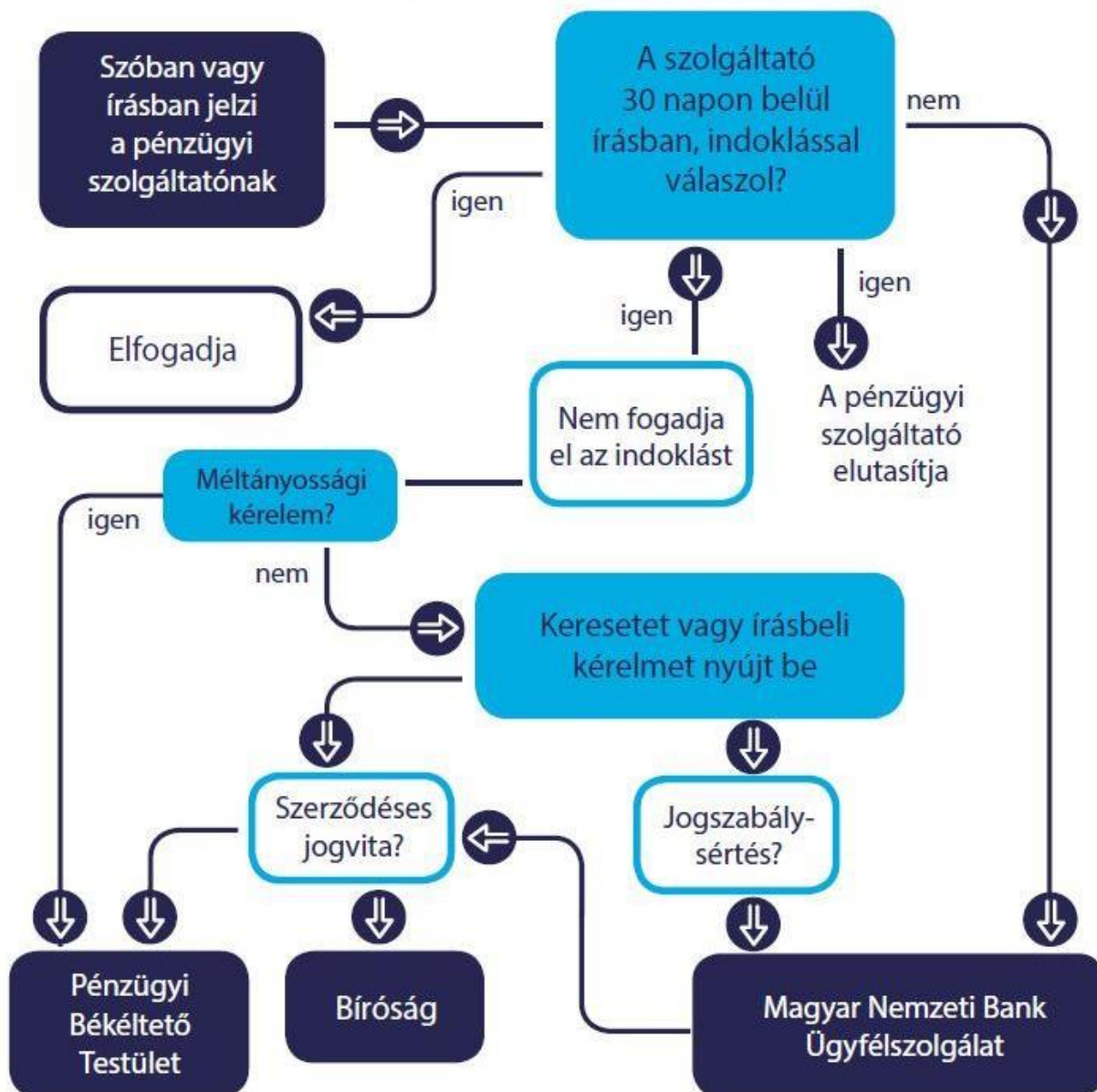
Társaságunk minden panaszbejelentést a lehető legnagyobb odafigyeléssel kezel, hiszen minden ügyfelünk bejelentése fontos számunkra. A panaszában foglaltakat Társaságunk teljes körűen vizsgálja, és a kivizsgálás eredményéről haladéktalanul, de legkésőbb a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott határidőn belül részletesen tájékoztatjuk Önt.

A panaszkezeléssel kapcsolatos információk továbbá a panaszkezelés menetével kapcsolatos részletes tájékoztatás a Társaság honlapján Panaszkezelési menüpontban elérhető Panaszkezelési Szabályzatban található.

A panasz elutasítása esetén milyen jogorvoslati lehetőségek vannak?

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelések (pl. banki hitel) esetén a panaszkezelés menete a következő természetes személyek (fogyasztók) tekintetében:

PANASZA VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELME VAN?



A fenti folyamatára alapján panaszának elutasítását követően:

- az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (MNB)
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvita esetén Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) vagy a bírósághoz fordulhat.



Jogorvoslat esetén a következő formanyomtatványok is használhatók a bejelentéshez:

- MNB felé történő bejelentés:
Fogyasztói kérelem MNB-hez
- PBT felé történő bejelentés:
Fogyasztói kérelem PBT-hez (150. kérelem)
Méltányossági kérelem PBT-hez (180. kérelem)
- Panasz bejelentésével kapcsolatban további információkat talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>), ahol elérheti a panasz bejelentésére szolgáló formanyomtatványokat (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>)

A panaszkezelésre vonatkozóan további hasznos információk érhetők el az MNB Pénzügyi Navigátor füzetekben:

- MNB – Pénzügyi panasz
- MNB - Pénzügyi Békéltető Testületről

Kérjük tájékoztatásunk szíves tudomásulvételét.