



A QUANTIS Investment Management Zrt.

Panaszkezelési Szabályzata

1. Előzmények és célok

- 1.1. A **QUANTIS Investment Management Zrt.** (székhelye: 1051 Budapest, József nádor tér 5.) (a továbbiakban: **Társaság**) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
- 1.2. A jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság a panaszkezelési, panasz-ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.
- 1.3. A Társasággal szemben felmerült panaszok a Társaság számára fontos információt tartalmaznak, ezért a Társaság hangsúlyt fektet a panaszok megkülönböztetés nélküli kezelésére és értékelésére.

2. A panasz

- 2.1. A panasz a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával vagy szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
- 2.2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

3. A panaszos

- 3.1. A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
- 3.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
- 3.3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

4. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

- 4.1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézését a Társaság compliance officer munkatársa végzi.
- 4.2. A Társaság biztosítja az a panaszügyintézés ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.
- 4.3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

5. A panasz felvétele és rögzítése

- 5.1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így a panaszos a panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) is közölheti a Társasággal.
- 5.2. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.
- 5.3. A panaszt annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a kizárólag a panaszügyintézés miatt birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
- 5.4. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat biztosít a panaszos számára.
- 5.5. A Társaság elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
- 5.6. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

6. Tájékoztató

- 6.1. A panaszügyintézésről a Társaság külön tájékoztatót készít, amelyben feltünteti a panaszügyintézésrel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.
- 6.2. A Társaság ügyfélszolgálati helyiségében közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatást.

7. Panaszbejelentő nyomtatvány

- 7.1. A Társaság a panaszügyintézés keretében a jelen szabályzat mellékletében található nyomtatványokat alkalmazza.
- 7.2. A Társaság válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is szerepelteti a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeit.

8. A panaszügy intézése

- 8.1. A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
- 8.2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a Társaság gondoskodik a panasz szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.
- 8.3. A Társaság a
 - a) a szóbeli panaszt a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
 - b) a telefonon közölt szóbeli panaszt legalább a hét egy munkanapján, vagyis hétfői napokon 8 órától 20 óráig,
 - c) elektronikus eléréssel folyamatosan fogadja.
- 8.4. A Társaság a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon történő panaszkezelés során a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 évig megőrzi (erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja). A Társaság az ügyfél kérésére egyeztetett időpontban biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, a Társaság által hitelesített jegyzőkönyvet.

- 8.5. A Társaság a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. 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 - az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával együtt a panasz közlését követő 30 napon belül - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 8.6. Amennyiben a 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 - az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával együtt a panasz közlését követő 30 napon belül - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 8.7. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg nem vesz részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- 8.8. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a Társaság biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
- 8.9. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkeznek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
- 8.10. A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja.
- 8.11. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Társaság úgy határozta meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panasz-ügyintézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.
- 8.12. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Társaságon belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.
- 8.13. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

- 8.14. Amennyiben a Társaság a panaszt elutasítja, úgy válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (a továbbiakban: **Felügyelet**) illetve a Felügyelet mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja az ügyfél részére a Felügyelet és a Pénzügyi Békéltető Testület címét.

9. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

- 9.1. A Társaság a panaszt és az arra adott választ - az alábbi kivételekkel - 3 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. A Társaság a telefonon történő panaszkezelés során a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvételét 1 évig őrzi meg. Az előbbi rendelkezések nem korlátozzák a Társaságot abban, hogy amennyiben a jogai érvényesítéséhez vagy a vele szembeni igény elhárításához az szükséges, úgy a Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylatmegőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrizze.
- 9.2. A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. 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) a c) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését ,
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját.
- 9.3. A Társaság a panaszokról meghatározott időközönként, de legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
- 9.4. A Társaság panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

10. Közérdekű igényérvényesítés, a panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése

10.1. Az ellen, akinek

- a) az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény,
 - b) a Magyar Export-Import Bank Részvénytársaságról és a Magyar Exporthitel Biztosító Részvénytársaságról szóló 1994. évi XLII. törvény,
 - c) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.),
 - d) a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény,
 - e) a jelzálog-hitelintézetéről és a jelzáloglevélről szóló 1997. évi XXX. törvény,
 - f) a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény,
 - g) a Magyar Fejlesztési Bank Részvénytársaságról szóló 2001. évi XX. törvény,
 - h) a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (Tpt.),
 - i) a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.),
 - j) az elektronikus pénzt kibocsátó szakosított hitelintézetéről szóló 2004. évi XXXV. törvény,
 - k) a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (Tétv.),
 - l) a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény (Fnytv.),
 - m) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bsz.), valamint
 - n) a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.),
 - o) a viszontbiztosítókról szóló 2007. évi CLIX. törvény
- vagy az a fenti törvények felhatalmazása alapján kiadott jogszabály, illetve a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseibe ütköző tevékenysége a fogyasztók széles, a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti, a Felügyelet pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt.

A perindításra a Felügyelet csak akkor jogosult, ha az adott jogsértés miatt eljárását már megindította. A jogsértés bekövetkezésétől számított 3 év eltelte után perindításnak helye nincs.

E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

Ha a jogsértéssel érintett fogyasztók tekintetében az érvényesített igény jogalapja és az igényben megjelölt kár összege, illetve egyéb követelés esetén a követelés tartalma - a jogsértéssel érintett egyes fogyasztók egyedi körülményeire tekintet nélkül - egyértelműen megállapítható, a Felügyelet kérheti, hogy a bíróság ítéletében kötelezze a vállalkozást az ilyen követelés teljesítésére, ellenkező esetben kérheti, hogy a bíróság állapítsa meg a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal. Ha a bíróság a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal állapította meg, a jogsértéssel érintett fogyasztó az általa a vállalkozás ellen indított perben kizárólag a kárának összegét, valamint a jogsértés és a kára közötti okozati összefüggést köteles bizonyítani.

A bíróság ítéletében meghatározza azoknak a jogosult fogyasztóknak a körét és az azonosíthatóságukhoz szükséges adatokat, amelyek tekintetében a jogsértés tényét megállapította, illetve amelyek jogosultak az ítéletbeli kötelezés teljesítésének követelésére.

A bíróság az ítéletben feljogosíthatja a Felügyeletet, hogy a jogsértő költségére az ítéletet országos napilapban közzétegye, illetve egyéb, a jogsértés jellege által indokolt formában nyilvánosságra hozza.

Ha a bíróság ítéletében a jogsértés tényének megállapításán túl a vállalkozást meghatározott követelés teljesítésére is kötelezte, a jogsértő köteles a jogosult fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Önkéntes teljesítés hiányában a jogosult fogyasztó kérheti az ítélet bírósági végrehajtását. A fogyasztó jogosultságát a bíróság az ítéletben meghatározott feltételek alapján a végrehajtási lap kiállítására irányuló eljárásában vizsgálja.

A fentiek szerinti, a Felügyelet általi igényérvényesítés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét önállóan érvényesítse.

10.2. A Felügyelet a fentiek felül ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a Társaságnál a panaszügyintézés gyakorlatot és a jogszabályoknak való megfelelésségét.

11. A Társaság, a Felügyelet illetve a pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei

11.1. A panaszügyintézés helye és a Társaság levelezési címe megegyezik a Társaság székhelyével: 1051 Budapest, József nádor tér 5.

11.2. A Társaság elektronikus levelezési címe: info@quantis.hu.

11.3. A Társaság központi telefonszáma: + 36 1 413 2280.

11.4. A Társaság a panaszokat közvetlenül a következő telefonszámon fogadja: +36 1 413 – 2281.

11.4. A Társaság telefaxszáma: +36 1 413 2268.

11.5. A Felügyelet elérhetőségei:

- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
- telefon: (36-1) 4899-100
- fax: (36-1) 4899-102
- webcím: <http://www.pszaf.hu/>
- facebook: <http://www.facebook.com/penzugyifelugy>

11.6. A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
- telefon: (36-1) 489-9100
- e-mail: pbt@pszaf.hu

12. Záró rendelkezések

12.1. A jelen szabályzat a 2009. évi CXLVIII. törvénynek a 2007. évi CXXXVIII. törvény 121. §-át megállapító 76. §-a alapján 2010. január 1-jétől hatályos, a Pénzügyi Békéltető Testületre utaló részek 2011. július 1. napjától hatályosak.

12.2. A Társaság ezen panaszkezelési szabályzatát a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi, továbbá a jelen szabályzat a 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet alapján a Társaság üzletszabályzatának kötelező melléklete.

Budapest, 2011. október 4.

QUANTIS Investment Management Zrt.

Sárándi Ákos
vezérigazgató

Melléklet: Panaszkezelési nyomtatványok

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

A PANASZNYOMTATVÁNYT A
FOGYASZTÓ RENDELKEZÉSÉRE
BOCSÁTÓ SZERVEZET PECSÉTIJE

NÉV:	<input type="text"/>
Cím:	<input type="text"/>
TELEFON:	<input type="text"/>
FAX:	<input type="text"/>
E-MAIL:	<input type="text"/>
KÉPVISELŐ*:	<input type="text"/>

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS
KÉPVISELŐJE ÚTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT.

PÉNZÜGYI SZERVEZET	
NÉV:	QUANTIS Investment Management Zrt.
Cím:	1051 Budapest, József nádor tér 5.
TELEFON:	+ 36 1 413 2280 +36 1 413 – 2281
FAX:	+36 1 413 2268
E-MAIL:	info@quantis.hu
EGYÉB:	<input type="text"/>

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE 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 (év/hónap/nap):

Ha volt ilyen, a korábbi hasonló panasz időpontja :

A panasz oka (értelemszerűen, akár több pontot is megjelölve):

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> visszautasították a szolgáltatásnyújtást | <input type="checkbox"/> díj, költség, kamat változása |
| <input type="checkbox"/> semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak | <input type="checkbox"/> járulékos költségek |
| <input type="checkbox"/> nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> hiba a számlakivonaton |
| <input type="checkbox"/> a szolgáltatást késedelmesen nyújtották | <input type="checkbox"/> egyéb szerződési feltételekre vonatkozó panasz |
| késedelem időtartama: | <input type="checkbox"/> kárbecslés |
| <input type="checkbox"/> számlavezetési hiba | <input type="checkbox"/> kártérítés visszautasítása |
| <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)

III. 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"/> árcsökkentés |
| <input type="checkbox"/> szerződés megszüntetése | összege: |
| <input type="checkbox"/> tájékoztatás | <input type="checkbox"/> fizetési könnyítés |

egyéb igény:

egyéb részletek:

IV. EGYÉB KIEGÉSZÍTÉS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

V. JOGI INDOKOLÁS (NEM KÖTELEZŐ KITÖLTENI)

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

csatolt dokumentumok:

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

HA A QUANTIS INVESTMENT MANAGEMENT ZRT. 30 NAPON BELÜL NEM VÁLASZOL A BEADVÁNYRA VAGY VÁLASZÁNAK EREDMÉNYEKÉNT A FELEK KÖZÖTT MEGEGYEZÉS NEM SZÜLETIK, A PANASZOS ÉLNI KÍVÁN EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEIVEL, ÍGY A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE MELLETT MŰKÖDŐ PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VAGY BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.

KELT:

ALÁÍRÁS:

A QUANTIS INVESTMENT MANAGEMENT ZRT. VÁLASZA

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:

kelt:

ALÁÍRÁS:

VISSZAKÜLDENDŐ A QUANTIS INVESTMENT MANAGEMENT ZRT. -NEK

HIVATKOZÁSI SZÁM:

PANASZ BENYÚJTÓJA:

BEPANASZOLT SZERVEZET:

MEGBÍZÓ:

- ELFOGADOM A JAVASOLT MEGOLDÁST
 NEM FOGADOM EL A JAVASOLT MEGOLDÁST, MIVEL:

- TÁJÉKOZTATOM, HOGY JAVASLATÁNAK MEGFELELŐEN PANASZOMAT A JAVASOLT VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ BENYÚJTOM.

KELT:

ALÁÍRÁS: