

**PANASZBEADVÁNY**  
**PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

**Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve<sup>1</sup>:**

Merkantil Bank Zrt / Merkantil Ingatlan Zrt.

**Panasszal érintett pénzügyi intézmény panaszkezelési szervezete, annak elérhetőségei:**

Társaság székhelye és a panaszbenyújtás helye: 1051 Budapest, József Attila u. 8.

Postacím: 1365 Budapest, Pf. 676

Telefon: +36 1 268 6868

Fax: +36 1 268 6880

E-mail: informacio@mail.merkantil.hu

Ügyfél adatai	
Panaszos neve:	
Szerződés száma:	
Gépjármű forgalmi rendszáma <sup>2</sup> :	
Panaszos állandó lakcíme/székhelye:	
Panaszos levelezési címe:	
Panaszos telefonszáma	
Panaszos telefaxszáma <sup>3</sup>	
Képviselő (meghatalmazott) neve <sup>4</sup> :	

A Merkantil csoport tagjai a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az Általános adatvédelmi tájékoztató és a „Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő Adatkezelési Tájékoztató”-ban nyújt részletes információt, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. sz. tv. rendelkezéseivel összhangban.

<sup>1</sup> Kérjük a panasszal érintett pénzügyi intézmény nevét aláhúzni!

<sup>2</sup> Gépjármű-finanszírozási szerződés esetén kérjük megadni.

<sup>3</sup> Ha a panaszos a választ telefax útján kívánja megkapni, akkor annak száma.

<sup>4</sup> Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője (meghatalmazottja) útján nyújtja be panaszát.

## I. Ügyfél panasza 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 a panasz kézhezvételét követően 30 naptári nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]**

**Panaszolt szolgáltatástípus:**

- deviza alapú gépjármű kölcsön,
- forint alapú gépjármű kölcsön,
- deviza alapú gépjármű lízing,
- forint alapú gépjármű lízing,
- egyéb szolgáltatás,

Egyéb szolgáltatás megnevezése: \_\_\_\_\_

**Panasz oka:**

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése: \_\_\_\_\_

## II. A panasz részletes leírása, panaszos igénye:

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

--

**CSATOLT DOKUMENTUMOK (számla, szerződés, képviselő meghatalmazása, ...):**

1.	3.
2.	4.

Kelt:

---

Aláírás