

SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE:

.....

PANASZKEZELÉSI FORMANYOMTATVÁNY

1. PANASZOS ADATAI	
ÜGYFÉLNÉV:	
SZERZŐDÉSSZÁM:	
LAKCÍM, SZÉKHELY, LEVELEZÉSI CÍM:	
TELEFONSZÁM:	
*PANASZOS NEVE, STÁTUSZA:	

*Abban az esetben kérjük kitölteni, amennyiben az ügyfél személye nem azonos a panaszt tevő személyével. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, a jelen formanyomtatványhoz szíveskedjen a képviseleti jogot igazoló meghatalmazást eredetben is csatolni.

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

Jelen nyomtatvány célja az ügyfelek panaszainak gyors és hatékony kiszolgálása, elbírálása és orvoslása.

Ennek érdekében kérjük, szíveskedjék a 1. pont alatti táblázatból kiválasztani panaszának tárgyát, majd a 2. pontban ismertetni a probléma tartalmát, és megjelölni a rendezésére vonatkozó javaslatot. A 3. pontban – igény szerint – egyéb körülményeket is meghatározhat, melyek kérelme elbírálása során jelentőséggel bírhatnak.

Kérjük, az eredményes együttműködés érdekében szíveskedjék a panaszát, illetve a kérelmét alátámasztó dokumentumokat jelen nyomtatványhoz mellékelni.

A CASPER Consumer Finance Zrt. Üzletszabályzatának 2.3.1 pontjának megfelelően a panaszok kivizsgálásának eredményéről ügyfeleinket írásban, postai úton tájékoztatjuk.

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank (1535 Budapest, 114. Pf. 777).

Tájékoztatjuk továbbá Tisztelt Ügyfeleinket, hogy a CASPER Consumer Finance Zrt. és ügyfelei között létrejött kölcsönszerződésből eredő jogvitákban a Pesti Központi Kerületi Bíróság – továbbá a hatásköri szabályokra figyelemmel a Fővárosi Törvényszék – jár el kizárólagos illetékességgel, kivéve az adatok KHR részére történő átadását, mely esetben az ügyfél lakóhelye szerint helyi bíróságok az illetékesek.

PANASZBEJELENTÉS ÉS JAVASLAT

1. PANASZ

PROBLÉMA ÉSZLELÉSÉNEK IDŐPONTJA:

PANASZ TÁRGYA (SZÜKSÉG SZERINT TÖBB KATEGÓRIA MEGJELÖLÉSE IS LEHETSÉGES):

<input type="checkbox"/> Hirdetések, reklámok	<input type="checkbox"/> Nyilvántartási hiányosság
<input type="checkbox"/> Információnyújtás minősége, tájékoztatási hiányosság a kölcsönigénylés, szerződéskötés, szerződés fennállása során	<input type="checkbox"/> Befizetések elszámolása
<input type="checkbox"/> Kölcsönigénylés elutasítása	<input type="checkbox"/> Adatátadás a KHR részére
<input type="checkbox"/> Csalás, hitelsértés, hamis vagy hamisított okiratok felhasználása	<input type="checkbox"/> Elő- és végtörlesztés
<input type="checkbox"/> Adatkezelés, adatvédelem	<input type="checkbox"/> Méltányossági kérelem
<input type="checkbox"/> Társaságunk által nyújtott termék	<input type="checkbox"/> Hozam mértéke
<input type="checkbox"/> Hitelfedezeti vagy gépjármű biztosítás	<input type="checkbox"/> Megbízás teljesítése
<input type="checkbox"/> Kamatláb mértéke, változása	<input type="checkbox"/> Állami támogatás
<input type="checkbox"/> Árfolyamhasználat	<input type="checkbox"/> Jogosulatlan tevékenység
<input type="checkbox"/> Törlesztő részlet mértéke, kiszámításának módja	<input type="checkbox"/> Pénzügyi visszaélés
<input type="checkbox"/> Egyoldalú szerződésmódosítás	<input type="checkbox"/> Pótfedezet bevonás
<input type="checkbox"/> Éves egyenlegközlő	<input type="checkbox"/> Káresemény, kárügyintézés
<input type="checkbox"/> Díjak, késedelmi kamat és egyéb költségek	<input type="checkbox"/> Deviza alapú nyilvántartás
<input type="checkbox"/> Felszólító levél és egyéb tájékoztató levél küldése (ide nem értve az éves egyenlegközlőt)	<input type="checkbox"/> Semmisség, érvénytelenségi kifogás bejelentése
<input type="checkbox"/> Ügyvédi felszólító levél	<input type="checkbox"/> Kártérítés
<input type="checkbox"/> Követelés átadása behajtásra	<input type="checkbox"/> Egyéb
<input type="checkbox"/> Pénzügyi közvetítő (behajtó eljárása)	<input type="checkbox"/> Törzskönyv birtoklása
<input type="checkbox"/> Kölcsönszerződés felmondása	<input type="checkbox"/> Forintosítás 2015. évi CXLV. számítását vitatja
<input type="checkbox"/> Gépjármű értékesítés	<input type="checkbox"/> Forintosítás 2015. évi CXLV. tájékoztatót nem kapott
<input type="checkbox"/> Késedelmes ügyfélkiszolgálás	<input type="checkbox"/> IT rendszerhiba
<input type="checkbox"/> Hibás tartalmú ügyfélkiszolgálás (egyéb ügyviteli hiba)	<input type="checkbox"/> Számlaegyenleg vitatása
<input type="checkbox"/> Udvariatlan ügyfélkiszolgálás	<input type="checkbox"/> Elszámolás

2. PANASZ TARTALMA, JAVASLATOK

Kérjük, az alábbiakban szíveskedjen röviden ismertetni panaszának tartalmát, valamint a megoldásra vonatkozó javaslatokat.

3. TOVÁBBI BEJELENTÉSEK, KÉRELMEK (nem kötelező kitölteni)

Az alábbiakban a probléma szempontjából fontosnak ítélt egyéb körülményeket jelölhet meg, melyek a panasz megoldásánál, orvoslásánál jelentőséggel bírhatnak.

4. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK

Kérjük, az alábbiakban a probléma szempontjából fontosnak ítélt, jelen panaszbejelentéshez mellékelten csatolt dokumentumokat szíveskedjék feltüntetni.

Kelt:

.....
panaszos aláírása