

# Panaszkezelési szabályzat

## a DUAL Autócentrum Korlátolt Felelősségű Társaság ügyfelei részére

### I. Preambulum

A DUAL Autócentrum Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Társaság) tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.), a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, illetve a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 16/2021. (XI.25.). számú ajánlása figyelembevételével – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

### II. Fogalmak

1. A panasz a Társaság üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselője eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben, az Ügyfél a Társaság tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

NEM minősül panasznak

- Az ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az ügyfél a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Társaság működésével kapcsolatban kifogásolja.
- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely pénzügyi intézmény nem jog- vagy szerződés szerinti teljesítése miatt terjeszt elő az ügyfél.

2. Ügyfél az a jogi személyiséggel rendelkező vállalkozás, valamint magánszemély, aki részére a Társaság, mint független közvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az ügyfél képviselője eljáró személy.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával és meghatalmazással kell igazolnia. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás formanyomtatványát 2. számú mellékletünkben megtalálja. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.)

### III. Alapelvek

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

2. A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Társaság ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.
3. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
4. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
5. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Társaság minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, és segíteni őt a hatékony intézkedés érdekében.
6. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Társaságnak eljárnia.
7. A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Társaság, vagy bármely teljesítési segédje magatartása miatt érte.
8. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.
9. A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 5 évig megőrzi, és azt a Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeleti szerv kérésére bemutatja.
10. A Társaság lehetőséget biztosít elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Szolgáltató biztosítja a személyes ügyfélfogadási időpontot az ügyfél számára.

#### **IV. A szabályzat hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, valamint a panaszt tevő személyre.

#### **V. Adatkezelés**

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám, gépjármű esetében rendszám
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében, érvényes meghatalmazás
  - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

2. A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## **VI. A panasz nyilvántartása**

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát

2. A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. Alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Társaság

- a panaszokat, azok témája szerint csoportosíthassa
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket azonosíthassa és feltárhassa
- megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat

3. A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

## **VII. A panasztétel lehetséges módjai**

1. Szóbeli

- a. Személyesen
- b. Telefonon

2. Írásbeli

- a. Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b. Postai úton
- d. Elektronikus levélben

## **VIII. Részletes szabályok**

### **VIII.1. Általános eljárási szabályok**

1. A panasz kivizsgálásra elsősorban az Ügyvezetés jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az Ügyvezetés részére továbbítani.

2. A VIII/1.1. pont szabálya alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett ügyben érdemben eljáró munkatárs részére jelentik be, és e munkatárs a megalapozott panasz alapján a probléma megoldására alkalmas intézkedésre jogosult és képes. Ebben az esetben a panasz beérkezéséről, a panasz alapján tett intézkedésről haladéktalanul tájékoztatni köteles az Ügyvezetést, ha a panasz elintézése hitel-/lízingszerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.

3. Az Ügyvezetés a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett pénzügyi intézményt, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.

4. Az Ügyvezetés az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.

5. Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő ügyfelet.

6. A panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat a Társaság az általános szabályoknak megfelelően öt évig elektronikus úton megőrzi.

### **VIII. 2. Eljárás kártérítési kötelezettséget keletkeztető panaszügyek esetén**

1. Azon panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, a szabályzat rendelkezéseit a jelen pontban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.

2. Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, az Ügyvezetés jogosult döntést hozni a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről.

3. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja a Társaság felelősségét, abban az esetben minden egyéb, szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a Társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

#### **VIII.3.1. Szóban (személyesen) közölt panasz:**

Panaszügyintézés helye:

5600 Békéscsaba, Szarvasi út 117.

6000 Kecskemét, Georg Knorr utca

Nyitva tartás személyes panasz esetére:

Hétfő - Péntek: 9:00-17:00

Ebédidő: 12:00 - 12:30

1. A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – 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, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Őt fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

#### **VIII.3.2. Szóban (telefonon) közölt panasz:**

Telefonszám: +36 20 80 43 666

Rendelkezésre állás:

- Hétfő: 8:00-20:00
- Kedd - Péntek: 9:00-17:00

1. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Társaság munkatársa közötti telefonos kommunikációról is kiállít egy panasz bejelentési nyomtatványt.

3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A készült hangfelvételt – ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - a Társaságnak 5 évig meg kell őriznie. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére a Társaság térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. 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 telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5. A Társaság a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a többes ügynök rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell őrizni.

6. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő telefonon, akkor a hívását fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

### **VIII.3.3. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalma:**

Amennyiben jogszabály, vagy a jelen szabályzat jegyzőkönyv készítését írja elő, a Társaság által felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

#### **VIII. 4. Írásban közölt panasz:**

- Levélcím: 5600 Békéscsaba Szarvasi út 117.
- E-mail: [szavatossag@autodual.hu](mailto:szavatossag@autodual.hu)

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Társaság a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

A Társaság számára írásbeli panaszát a [szavatossag@autodual.hu](mailto:szavatossag@autodual.hu) e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk biztosítani a banktitkok jogszabályban előírt védelmét, e-mail címére általános választ küldünk, míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszukat megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésünkre álló postai címére küldjük meg.

A Társaság az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére. A Panaszbejelentő Lap jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi.

Az ügyfél az MNB panaszbejelentő formanyomtatványát is használhatja, melyek az alábbi linken érhető el:

- <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

#### **IX. Jogorvoslat**

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. Amennyiben álláspontja szerint a Szolgáltató rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXVII. törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)),

2. Amennyiben a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével és teljesítésével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT). Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36 80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

3. A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Szolgáltatótól, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
4. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett polgári bírósághoz is fordulhat.
5. A Szolgáltató és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.
6. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## **X. Egyéb rendelkezések**

1. A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben az ügyvezető, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.
2. Amennyiben a lefolytatott vizsgálat az ügyfél panaszának - a hatályos jogszabályok alapján – nem ad helyt, az ügyvezetőnek, az ügyfél-elégedettség céljára, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel lehetősége van méltányossági alapon az ügyfél számára kedvező döntést hozni.
3. A jelen szabályzatot a társaság ügyvezetője köteles a szükséges mértékben ismertetni a munkatársakkal.
4. A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság ügyvezetője jogosult.
5. A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.
6. A Társaság felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézésével kapcsolatos internetes felületére (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>), valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét. ([www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok))

## **XI. A szabályzat hatályba lépése**

A Szabályzat 2022. január 1. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Békéscsaba, 2021. december 27.

**DUAL Autócentrum Kft.**

## FOGYASZTÓI PANASZ

### PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

#### Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	



<b>Csatolt dokumentumok</b> (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	
---	--

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

\*személyesen tett panasz esetén

## **I. Ügyfél panaszja és igénye**

**Panasztétel időpontja a közvetítőnél (személyesen tett panasz esetén):**

**[A közvetítőnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]**

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

--

**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:**

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

Kelt:

Aláírás:

## 2. számú melléklet

### Meghatalmazás

Alulírott

<b>meghatalmazó neve</b>	
<b>meghatalmazó születési helye, ideje:</b>	
<b>meghatalmazó lakcíme vagy levelezési címe</b>	

ezúton meghatalmazom

<b>meghatalmazott neve</b>	
<b>meghatalmazott születési helye, ideje</b>	
<b>meghatalmazott lakcíme</b>	

**hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárjon köztem és a DUAL Autócentrum Kft. (székhely: 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 117.) között kialakult fogyasztói jogvita rendezése érdekében.**

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik.

<i>Kelt, ....., 202..... év ..... hó ..... napján</i>
---

..... Meghatalmazó aláírása	..... Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

**Előttük, mint tanúk előtt:**

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

