

## Mi történik, ha az Ügyfél panasszal él?

Az alábbiak szerint járunk el:

panasz beérkezése			
személyesen, telefonon, levélben, e-mailben			
panasz nyilvántartásba vétele és visszaigazolása ügyfél részére			
panasz továbbítása workout vezető részére			
panasz kivizsgálása, iratanyagok ellenőrzése, hiányzó irat esetén bekérése ügyféltől, jogelődötől végrehajtótól, válasz elkészítése			
írásban válasz ügyfél részére 30 napon belül			
választ elfogadja	választ nem fogadja el		
panaszkezelés lezárul	Keresetet vagy írásbeli kérelmet nyújt be		
	Pénzügyi Békéltető Testület-hez	MNB-hez	Bírósághoz