



Factor

UIB FACTOR Zártkörűen Működő Részvénytársaság

székhely: 1066 Budapest, Mozsár utca 16. földszint

cégjegyzékszám: 01-10-141843

adószám: 27830666-2-42

statisztikai számjel: 27830666-6499-114-01.

1. számú melléklet: panasz előterjesztésére  
szolgáltató formanyomtatvány

**AZ UIB FACTOR ZRT.-HEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai:	
Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő): <sup>1</sup>

<sup>1</sup> személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panasza és igénye

### Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

Az UIB Factor Zrt-nek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

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

### Panasz oka:

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