

A „HÁROM” LEOPÁRD KFT

Működési szabályzata

Hatályos:2010. augusztus 1-től

TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁSOS RENDELKEZÉSEK
SZABÁLYZAT NYILVÁNOSSÁGA
SZABÁLYZAT CÉLJA
SZABÁLYZAT HATÁLYA
A SZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁS
2. FELADATKÖR ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYOK
3. A CÉG VEZETÉSE, SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE
 - 3.1 ÜGYVEZETŐ
 - 3.2 AZ IRODA VEZETŐ
 - 3.3 A MUNKATÁRSAK FELADATA
4. KÉZBESÍTÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI
5. TELEFONOS ÜGYKEZELÉS
6. JELZÁLOG FEDEZETES ÜGYEK KEZELÉSÉNEK SAJÁTOSSÁGAI
7. SZEMÉLYES FELKERESÉS
8. ÜGYKEZELÉS ESEMÉNYEINEK RÖGZÍTÉSE, ÜGYFÉLKEZELÉS LEZÁRÁSA, JAVASLATOK
9. JOGI ELJÁRÁS
 - 9.1 JAVASLATTÉTEL JOGI ELJÁRÁSRA
 - 9.2 JOGI KÉPVISELET
10. A MEGBÍZÓVAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI
EGYÜTTMŰKÖDÉS, TÁJÉKOZTATÁS, VÁLTOZÁS A FELEK SZEMÉLYÉBEN
11. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS
 - 11.1 BANK ÉS ÜZLETI TITOK MEGTARTÁSA
 - 11.2 BANKTITOK
12. PANASZKEZELÉS

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Cégnév: A „Három” Leopárd Vagyonvédelmi és Szolgáltató Kft.

Székhelye: 1067.Budapest, Eötvös u. 8.

Cégjegyzék száma: 01-09-268905

Létrehozásának éve: 1995.

Statisztikai számjele: 10896468-8010-113-01.

Adószáma: 10896468-2-42.

A cég pénzforgalmi jelzőszáma: 10800014-90000006-10367453

A cég elektronikus elérhetősége: leopard@hdsnet.hu

Fő tevékenység: személybiztonsági tevékenység

1.1 A Szabályzat nyilvánossága

A Szabályzat nyilvános, azaz a Kft. székhelyén **hozzáférhető**, továbbá a Kft. a Szabályzat egy példányát díjmentesen betekintésre bárkinek átadja.

1.2. A Szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a vállalkozás szakmai munkájának a folyamata rögzítésre kerüljön.

1.3. A Szabályzat hatálya

A szabályzat csak a dokumentumban szereplő megbízói csomagok feldolgozásával kapcsolatos munkafolyamatokat érinti.

Jelen Szabályzat 2010. augusztus 1. napján lép hatályba

A Szabályzat határozatlan időre szól.

1.4. A Szabályzat módosítása

A Szabályzatnak a hatályos **szerződéseket érintő** módosítása kizárólag a Kft. taggyűlésének a hatáskörébe tartozik.

A Kft. a Szabályzatról, annak változásáról legalább 15 naptári nappal korábban értesíti Megbízóit és Partnereit, oly módon, hogy azt az 1.2. pontban meghatározottak szerint hozzáférhetővé teszi.

2. FELADATKÖR ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYOK

- A A „Három” Leopárd Kft feladatát a Működési Szabályzata, Követeléskezelési Szabályzata alapján, valamint munkaköri leírásokban feltüntetett folyamatleírások alapján látja el.
- A Kft vezetői és munkavállalói kötelesek feladataikat a vállalkozás érdekében, a jogszabályoknak és a vezetői döntéseknek megfelelően, szakszerűen, és a kulturált ügyintézés szabályai szerint ellátni.
- A munkavállaló köteles a bank és üzleti titok, valamint a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályokat megismerni és az ezekben meghatározott titoktartási kötelezettségének eleget tenni.
- A munkatársak illetéktelen személynek és szervnek nem adhatnak tájékoztatást olyan tényekről, amelyek tevékenysége során jutottak tudomására és kiszolgáltatásuk a A „Három” Leopárd Kft, vagy partnerei és ügyfelei számára hátrányos, vagy jogellenesen előnyös következményekkel járna.
- A cég a birtokába került információkat (ügyfelekkel, adósokkal, kötelezettekkel megbízó által átadott kinnlevőségekkel kapcsolatos), illetve egyéb személyekkel kapcsolatos adatokat és információkat banktitoknak, értékpapírtitoknak, üzleti titoknak tekinti.
- A Kft. az ügyfelek (adósok/kötelezettek) személyes adatait vagy annak minősülő adatokat információkat és megoldásokat időbeli korlátozás nélkül, a banktitokra, értékpapírtitokra, üzleti titokra és személyes adatra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések (a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX törvény, és a személyes adatok védelméről, és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény) szerint kezeli, azokat titokban tartja. Gondoskodik azok biztonságos zárt helyen való őrzéséről, és azokat semmilyen formában nem hozza harmadik személy tudomására, vagy nyilvánosságra, illetve sem közvetlenül, sem közvetett módon, nem használja fel illetéktelen előnyök szerzésére, hátrányok okozására.
- Minden információt, adatot szigorúan bizalmasan kezel, titokban tart, illetve ezt a Megbízóval a szerződés megszűnése esetén, a megszűnést követően még 5 évig továbbra

is biztosítja, fenntartja. A másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül – a mindenkor hatályos jogszabályi illetve hatósági előírásokban foglalt esetek kivételével, - semmilyen formában nem hozzák azt a harmadik fél vagy személy tudomására, feladatkörön kívül sem közvetlenül- kivéve bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúja esetén.

A Kft. a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (továbbiakban Adatvédelmi törvény), valamint a Bank Adatvédelmi szabályzatának adatfeldolgozóra/adatfeldolgozásra vonatkozó kritériumait ismeri és magára nézve kötelezőnek tartja. Úgymint:

- A Kft. az adatkezelővel áll szerződéses kapcsolatban és a törvényben meghatározott kötelezettségein túl mindenben a Megbízó igényei szerint jár el.
- A Kft. a megbízó által meghatározott keretek között felelős az általa feldolgozott személyes adatokért azok feldolgozásáért megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért.
- A Kft. az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Megbízó rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját célra adatfeldolgozást nem végezhet, a feldolgozott személyes adatokat pedig a Megbízó rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.
- A Kft. gondoskodik az adatok biztonságáról így vállalkozásán belül megtette azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakította azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Adatvédelmi törvény, valamint egyéb banki adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.
- A Kft. az adatok védelmének különös gondot fordít a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelemre.
- A Megbízó által e-mailben adott tájékoztatás alapján a banki rendszerből (Collection Assistant) dolgozik, abban rögzíti megállapításait, adatokat külön nyilvántartásban nem kezel és nem tart nyilván, hozzáférése a visszavonást követően megszűnik.

3. A CÉG VEZETÉSE, SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE

3.1. Az ügyvezető

Az ügyvezető vezeti a gazdasági társaságot, és felelős annak egész munkájáért, szakszerű és jogszerű működéséért és az ügyiratok kezeléséért.

Felelős:

- 1) a kft egész munkájáért, annak szakszerű, jogszerű működéséért, a szervezeti egység ügyiratkezeléséért,
- 2) a belső szervezeti egységek közötti folyamatos tájékoztatás, illetve információ áramlásért, az egyes belső szervezeti egységek együttműködését biztosító kapcsolattartásért, a felmerülő nézeteltérések együttműködésen alapuló, megoldásáért,
- 3) a megbízási szerződésekben foglaltak szakszerű végrehajtásáért, a jogszabályok betartásáért
- 4) a munkáltatói jogkör gyakorlásába tartozó feladatok végrehajtásáért, a szükséges intézkedés megtételéért.
- 5) ellenőrzési feladatainak ellátásáért, melynek keretében rendszeresen beszámoltatja az alárendelt vezetőket, esetenként az ügyintézőket a munkaterületre vonatkozó döntések, jogszabályok, a munkatervben és a munkaköri leírásban meghatározott feladatok végrehajtásáról; valamint felelős a munkafolyamatba épített ellenőrzés szignálás útján történő megvalósulásáért,
- 6) az cég vagyona feletti rendelkezési jog, kötelezettségvállalás, utalványozás, ellenjegyzés és szakmai teljesítés igazolása gyakorlásáért a kft gazdálkodásában,
- 7) a működési, felújítási, fejlesztési feladatok kapcsán a szakmailag megalapozott döntés és megvalósítás előkészítéséért, a feladatok teljes körű és maradéktalan végrehajtásáért, lebonyolításáért
- 8) a személyes adatok védelmével kapcsolatos adatvédelmi, biztosítási és biztonsági feladatok betartásáért és betartatásáért

3.2 Az iroda vezetője a gazdasági vezető

- 1) vezeti az alárendelt belső szervezeti egységet, ennek keretében elkészíti és az ügyvezetőhöz benyújtja a belső szervezeti egység belső működési szabályzatát, elkészíti az ahhoz kapcsolódó munkaköri leírásokat és biztosítja mindezek naprakészen tartását,
- 2) tájékoztatja az ügyvezetőt a szervezeti egység tevékenységéről,
- 3) biztosítja a vezetése alatt működő szervezeti egységben a munkarendre vonatkozó szabályok érvényesülését, a munkafegyelem betartását. Gondoskodik a szakterületét érintő jogszabályok nyilvántartásának vezetéséről és a dolgozókkal való megismertetéséről,
- 4) köteles a feladatkörébe tartozó költségekről és jóváírásokról naprakész információval rendelkezni.
- 5) kapcsolatot tart az üzleti partnerek meghatározott munkatársaival
- 6) irányítja és ellátja az adminisztratív és dokumentációs feladatokat
- 7) előkészíti a munkatársak teljesítmény-értékelésével kapcsolatos iratokat

3.3. A munkatársak feladata

köteles:

- a) az ügyintézés során biztosítani a jogszabályok és vezetői utasítások maradéktalan érvényre juttatását, a hatékony, humánus és gyors ügyintézés, az ügyintézési határidők betartását,
- b) az ügykezelés szabályait betartani,
- c) az ügyfél bejelentéseket, és panaszokat határidőben kivizsgálni vagy kivizsgáltatni és a szükséges intézkedéseket megtenni, ide értve a Megbízó tájékoztatását is.
- d) ügyfélfogadási időben az ügyfeleket fogadni, akadályoztatása esetén helyettesítésről gondoskodni;

-
- e) az eljáró ügyintézők ügykörükben kötelesek más belső szervezeti egységek ügyintézőivel együttműködni és a szükséges egyeztetés megtörténtét az ügyiratokon dokumentálni, rögzíteni a banki rendszerben:
 - f) az ügyintézés megfelelő színvonalának biztosítására, az ügyintézés jogszabályi kereteken belül történő, lehetőség szerinti egyszerűsítésére, az ügyfelek szóbeli és írásbeli kulturált felvilágosítására;
 - g) az ügyfél által, részére felajánlott ajándékot visszautasítani.

4. KÉZBESÍTÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

- 4.1. A Kft. az Ügyfélnek szóló értesítéseket és dokumentumokat – amennyiben az Ügyfél másként nem rendelkezik – az Ügyfél állandó lakcímére küldi. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik. Amennyiben a Kft.-nek egyáltalán nem áll rendelkezésére cím, az értesítés elmaradásából származó károkért a Kft. nem felel.
- 4.2. A Kft. az Ügyfélnek szóló tájékoztató és felszólító leveleket nem köteles ajánlottan, tértí vevénnyel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldés ténye a Kft. nyilvántartásában szerepel és az eredeti irat másolata vagy kézjeggyel ellátott példánya a Kft. birtokában van, vagy pedig ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvevény igazolja. Elküldöttnek kell tekinteni a számítógép szervere által regisztrált, továbbított e-mailt is. Az Ügyfelek széles körének kiküldendő értesítés esetében a körlevél egyetlen példánya, másolata is elegendő az elküldés igazolására.
- 4.3. A szokásos postai idő elteltével a Kft. jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az Ügyfél megkapta. Szokásos postai időnek a Kft. 5 naptári napot vesz figyelembe.
- 4.4. Azokat a küldeményeket, melyek kézbesítéséhez jogkövetkezmény főződik, ajánlottan vagy tértí vevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni.
- 4.5. A Kft.- részére szóló írásos küldeményeket a Kft. székhelyére kell küldeni. Az írásos értesítések érkezésére a Kft. nyilvántartása az irányadó. Esetenként a Kft. az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát a Kft. bélyegzőlenyomatával és aláírásával látja el.

-
- 4.6. A Társaság nem felel azokért a károkért, amelyek a postai úton történő kézbesítés hibáiból erednek.

Az ügykezelés során írásos értesítést csak a Megbízó külön kérésére alkalmazunk, ezt hivatalból a Megbízó teszi meg!

5. Telefonos ügyfélkezelés

- 5.1. A telefonbeszélgetés során tájékoztatjuk az adóst a beszélgetés rögzítéséről, elvégezzük a szükséges azonosítást és adat egyeztetést, feltárjuk a nemfizetés okait, az adós anyagi helyzetét, jövedelmi, családi viszonyait. Tájékoztatjuk a követelés keletkezéséről, mibenlétéről, a tartozás meg nem fizetésének esetleges következményeiről.
- 5.2. Fizetési ígéret esetén, amennyiben nem érkezik be a bank számlájára az adós által ígért összeg, újabb telefonhívás kezdeményezése és kapcsolatfelvétel esetén adós figyelmének felhívása a befizetés elmaradására illetve annak esetleges következményire.
- 5.9. Részletfizetési hozzájárulás esetén a határidőre nem teljesítő ügyfelek telefonos ismételt felszólítása a fizetési határidő pontos és általa vállalt betartására.

6. Jelzálog fedezetes ügyek kezelésének sajátosságai

- 6.1. A fedezetlen ügyletek kezelésétől eltérően a fedezetes ügyletek esetében a kezelésnek az is feladata, hogy folyamatos kapcsolattartás legyen a Kft. és az Ügyfél és adóstársai között. Ennek során feltárjuk az okokat, ami a hitel törlesztő részleteinek nem fizetése folytán a hitel felmondásához vezethet vagy vezetett.
- 6.2. Egyösszegű teljesítés érdekében részletes tájékoztatást adunk a lehetőségekről (hitelkiváltás, fedezeti ingatlan értékesítése, különböző fizetési könnyítési megoldások melyek az aktuális jogszabályokon alapulnak). Amennyiben rövid időn belül nem lehetséges egyösszegű rendezés, az ügyfél tényleges jövedelmi viszonyaihoz arányos befizetések teljesítésére hívjuk fel az Ügyfelet.

-
- 6.3. Amennyiben fizetőkészséggel és képességgel is rendelkezik, közreműködünk az átstrukturáláshoz szükséges adatok, és dokumentumok beszerzésében.
- 6.4. Tájékoztatjuk az Ügyfelet a közjegyzői okiratban rögzített hitelszerződés felmondását követően nem fizetésük esetén indítandó esetleges jogi eljárás lépéseiről, annak költségeiről, következményeiről.
- 6.5 Minden esetben információt gyűjtünk be az ingatlan állapotáról, forgalmi értékét befolyásoló tényezőkről. Rögzítjük, hányan laknak a fedezeti ingatlanban, vagy azt, hogy az ingatlan üres állapotban van. Az Ügyfél az ingatlan eladására vonatkozóan tett-e már lépéseket, ha igen, mióta hirdeti eladásra.

A szerződésben rögzített módon ezeket az adatokat fényképpel is dokumentáljuk.

- 6.6. A kezelés során minden esetben történik személyes felkeresés. Ennek során felmérjük a fedezeti ingatlan állapotát, környezetét és erről legalább 5. db. fényképet készítünk a Megbízó elvárásának megfelelően.

7. Személyes felkeresés

- 7.1. Személyes felkeresésre azon ügyletek körében kerül sor, ahol más úton az ügyféllel kapcsolatba nem tudunk kerülni, más módon további információhoz nem jutunk, és a követelés összege meghaladja nem fedezetes ügyletek esetében a 100 000 Ft-ot.
- 7.2. Személyes felkeresés során a felkereső bemutatja megbízó levelét, azonosítja magát tájékoztatja az ügyfelet a tartozás összegéről, a rendezési lehetőségekről.
- 7.3 Felméri az Ügyfél vagyoni, jövedelmi helyzetét, igény esetén részletfizetési megállapodást készít elő.
- 7.4. A továbbiakban történő kapcsolattartás érdekében telefonos elérhetőséget egyeztet.

8. Ügyfélkezelés eseményeinek rögzítése, ügyfélkezelés lezárása, javaslatok

- 8.1. Az ügykezelésre átvett kintlévőségek fent részletezett kezelésének minden fázisa naprakészen rögzítésre kerül a Banki (Collection Assistant) rendszerben.
- 8.2. Az ügyletek visszavonásával egyidejűleg kezelői jelentést adunk át a Banki rendszeren keresztül (CA). A kezelői jelentés tartalmazza az addigi ügykezelés eredményét, és a további ügykezelésre szóló javaslatot. A visszavont ügyletekről, az ügykezelés alatt esetlegesen keletkezett iratanyagainak visszaadásáról a Kft. átadási listát készít, és az anyagokat a Megbízónak átadja.

9. JOGI ELJÁRÁS

9.1. Javaslattétel jogi eljárásra

- 9.1.1. Fedezetes ügyletek esetében az átadást követő 30. napon javaslatot teszünk esetlegesen a jogi eljárás megindítására, figyelembe véve az ügyfél magatartását, fizetési és egyezségi hajlandóságát.
- 9.1.2. 2010. júniusától közjegyzők végzik a végrehajtási kérelmek záradékolását, ezzel a jogi eljárás költségei jelentősen megnövekedtek. Erre tekintettel, a törlesztéseket teljesítő Ügyfelek számára ún. türelmi időt biztosítunk. A törlesztést nem teljesítő Ügyfelek esetében jogi eljárásra teszünk javaslatot, különösen akkor, ha a végrehajtási eljárás során a fedezeti ingatlan sikeres árverezése valószínűsíthető, illetve ahol tudomással bírunk egyéb végrehajtás alá vonható vagyronról, amiből valószínűsíthető a követelés megtérülése a költségekkel együtt.

9.2. Jogi képviselő

- 9.2.1. A Kft. tapasztalt Megbízónak bejelentett ügyvédekkel szerződött a jogi eljárásokban Meghatalmazás alapján a Megbízó képviselőjére.
- 9.2.2. A Megbízó a jóváhagyott jogi javaslat alapján a végrehajtás megindításához szükséges dokumentumokat átadja az ügyvédi irodának. Ezt követően a jogi képviselő jár el az ügyben. A dokumentumok hitelességéért és az abban foglaltakért a Megbízó teljes anyagi és erkölcsi felelősséggel tartozik.

9.2.3. Amennyiben az Ügyfél ellentmondása folytán perré alakul az ügylet szintén jogi képviselőnk útján járunk el, és folytatjuk le a pert a Megbízóval egyeztetve.

10. A MEGBÍZÓVAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

10.1. Együtműködés, tájékoztatás, változás a felek személyében

10.1.1. A Kft. és a Megbízó egymást késedelem nélkül értesítik a közöttük lévő kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, az egymáshoz intézett kérdésekre - ha az ügy jellegéről vagy a rendelkezésre álló iratokból kitűnően más nem következik - haladéktalanul válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják a figyelmet az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra. A felek haladéktalanul értesítik egymást elnevezésük, címük, képviselőjük megváltozásáról, valamint a személyüket, jogi státusukat. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

10.1.2. A Kft. a szolgáltatások nyújtásánál és a szolgáltatások feltételeinek kialakításánál a Megbízó személyére tekintettel és érdekeinek figyelembevételével jár el. A Megbízó köteles a Kft.-vel való kapcsolatára vonatkozó információkat bizalmasan kezelni.

11. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

11.1. Bank és üzleti titok megtartása

11.1.1. Megbízó által a Kft. rendelkezésére bocsátott, illetve telekommunikációs eszközön és egyéb adathordozón továbbított adatok üzleti- és banktitkot képeznek, s ezek megtartására vonatkozóan a Hitelintézetekről és a Pénzügyi Vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. Törvényben, illetve a Büntető Törvénykönyvben szabályozott rendelkezéseket alapján jár el, az Kft-ben dolgozó személyekkel titoktartási nyilatkozatot írat alá.

11.2. Banktitok

11.2.1. Banktitok minden olyan, a Kft. rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira vonatkozik. Aki banktitok vagy üzleti titok birtokába jut, köteles azt - a törvény eltérő rendelkezése hiányában – időbeli korlátozás nélkül megtartani.

11.2.2 A Kft. a tudomására jutott információkat csak Megbízó előzetes írásbeli engedélye alapján adhatja át harmadik személynek, illetve hozhatja nyilvánosságra, kivéve amennyiben ez a megbízás teljesítésével összefügg és ahhoz szükséges. A Kft. a birtokába jutott dokumentációt és a munkája során megszerzett adatokat és információkat üzleti titokként kezeli. Az e pontban rögzített kötelezettség megszegéséből eredő mindennemű kár a Kft.-t. terheli. Megbízó ugyanakkor hozzájárul ahhoz, hogy a jelen szerződés alapján a Kft. részére átadott ügyekben érintett, ügyfelek (adósok) legfontosabb azonosító adatait a Kft. az általa létesített információs adatbázisba felvegye.

Az Ügyfélnek joga van megismerni minden olyan adatot, melyet a Kft. vele kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít. Az Ügyfél írásbeli kérésére a Kft. minden, az Ügyfél személyére és szerződéseire vonatkozóan nyilvántartott, kezelt, továbbított adatot írásban közöl az Ügyféllel.

12. Panasz kezelés.

Abban az esetben, ha az ügyfél az ügyintézővel kapcsolatban bármilyen panasszal kíván élni és azt a kezelést végző Megbízotton keresztül szeretné megtenni úgy tájékoztatjuk azon szervezetről mely a panasszal kapcsolatban hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik illetve panaszát kivizsgálásra továbbítjuk az illetékes felügyeleti szerv és a megbízó pénzügyintézet felé.

Bárdos János

Ügyvezető igazgató