

**Az EQUILOR Alapkezelő
Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: 2014.07.18.

Elfogadva az EQUILOR Alapkezelő Zrt. igazgatóságának/07.18/2014 IG
határozatával.

Jóváhagyta:

Pillár Zsolt
Igazgatóság elnöke

Rába Zoltán
Igazgatósági tag

Szigeti Péter
Igazgatósági tag

Panaszkezelési szabályzat

Jelen szabályzat a Equilor Alapkezelő Zrt. (továbbiakban „Alapkezelő”) üzleti tevékenységével és üzemszerű tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A jelen szabályzat nyilvános, az az Alapkezelő székhelyén (1037 Budapest, Montevideo u. 2/C.) kifüggesztésre, a honlapján (www.eqa.hu) pedig közzétételre kerül, továbbá a jelen szabályzat a 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet alapján az Alapkezelő üzletszabályzatának kötelező mellélete.

1. Célkitűzés:

A szabályzat célja a törvényi megfelelésen kívül az, hogy az Alapkezelő megfelelően kezelje a felmerülő panaszokat, mivel a panaszügyek kapcsán keletkezett információk felhasználásával az Alapkezelő munkájának tökéletesítése, folyamatai gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásai színvonalának folyamatos javítása.

2. A szabályzat hatálya

- alanyi hatálya: az Alapkezelő valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára,
- tárgyi hatálya: a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által az Alapkezelő tevékenységével kapcsolatban a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz és méltányossági kérelem kezelésének eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon ügyfélbejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely az Alapkezelő általános működését érintik (pl. üzletszabályzat, nyitva tartást érintő kérdések), valamint azokra a szerződések szerinti követelésekre, amelyekhez kapcsolódóan az Ügyfél engedmény iránti kérelemmel fordul az Alapkezelőhöz.

- időbeni hatály: jelen szabályzat a megjelenésének napjától lép hatályba, és határozatlan ideig érvényes

A panasz és méltányossági ügyek kezelését érintő jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bszt.)

2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról (Kbftv.)

A panaszkezelésért felelős terület

A Társaság mérete nem teszi lehetővé külön egység felállítását, így a megfelelőségi tanácsadó felelős a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért. A Társaság biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát

Fogalmak

Panasz: szóban (személyesen) vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett, az Alapkezelő magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, nem pontos tájékoztatáshoz vagy az Alapkezelő termékével szemben felmerülő, illetve egyéb, a befektetési szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció melyben a panaszos konkrét egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve a Forgalmazók által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó felvilágosítást.

Lezárt panasznak minősül az a panaszügy, amelyet az Alapkezelő a jelen szabályzatban meghatározott 30 napos határidőn belül írásban vagy szóban – tekintettel a szóbeli panaszkezelés sajátosságaira – kezel és a panaszos számára érdemi választ ad:

1. Ha a Társaság a panaszt megalapozottnak tartja: a panaszos a felmerült esetleges kárát/veszteségét megtéríti vagy a kifogásolt hibát kijavítja, helyrehozza vagy olyan megoldás kerül megfogalmazásra, amely lehetővé teszi az adott panaszra okot adó körülmény jövőbeni megszüntetését.
2. Ha az Alapkezelő a panaszt jogalap nélkülinek találja, azt megindokolja és elutasítja.

Az érdemi válasznak mindkét esetben írásban kell megtörténnie tekintet nélkül a panasz

megtételének a módjára.

Méltányossági kérelem: az Alapkezelővel szerződésben álló természetes vagy jogi személy, gazdálkodó szervezet által az Alapkezelőhöz szóban vagy írásban beterjesztett olyan megkeresések, amelyekben az ügyfél sajátos körülményeire hivatkozva a jogszerű, és általánosan alkalmazott eljárásoktól eltérő elbírálás / megoldás meghozatalát kéri.

Méltányossági jogot az Alapkezelő Vezérigazgatója gyakorolhat.

Bejelentés: bejelentésen azt értjük, amikor az ügyfél úgy érzi, hogy az Alapkezelő az ő sérelmére követett el valamit, vagy nem az ügyfél által elvárt magatartást tanúsította, vagy az ügyfél által elvárt szolgáltatást, tevékenységet nem végezte el, és ezt az ügyfél szóban vagy írásban az Alapkezelő tudomására hozza. Jellemzően nem minősülnek panaszoknak, így nem is rögzítendőek azok az esetek, ahol:

- az ügyfél észrevételére azonnal érdemben reagálni tudunk,
- ahol fennáll a lehetősége annak, hogy nem az Alapkezelő a hibás és ezt az ügyfél nem is vitatja,
- az ügyfél számára megnyugtató az ott helyben megtett megoldás.

3. Panaszfelvételi helyek

Panasz szóban, vagy írásban az 1. számú mellékletben található nyomtatvány használatával tehető

- szóban a Equilor Alapkezelő Zrt. székhelyén - 1037 Budapest, Montevideo u. 2/C. szám alatt,
- írásban a Equilor Alapkezelő Zrt. címére (1037 Budapest, Montevideo u. 2/C.), illetve e-mailben, az info@eqa.hu címre küldött levélben, valamint a +36-1-240-0112 fax-számon
- telefonon az Alapkezelő panaszkezelésre nyitva álló ideje alatt a +36-1-808-9250-es telefonszámon. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett. Az Alapkezelő üzleti óráit a hatályos Üzletszabályzat tartalmazza, amely elérhető az Alapkezelő székhelyén (1037 Budapest, Montevideo u. 2/C..), illetve a www.eqa.hu weboldalon.

Az Alapkezelő által kezelt alapokra, részalapokra kibocsátott befektetési jegyek forgalmazásával kapcsolatos panaszbejelentés az adott alap, illetve részalap forgalmazójánál tehető meg.

Az ügyintézés nyelve: magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell az Ügyfél által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A panaszkezelésnek mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására.

Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani.

A telefonon történő panaszkezelés esetén az Alapkezelő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

4. A panaszkezelési folyamatok leírása

4.1. A panaszkezelés folyamata

Az Ügyfél az Alapkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát bejelentheti:

- szóban
 - személyesen,
 - telefonon,
- írásban
 - postai úton,
 - telefaxon,
 - elektronikus levélben.

Az Alapkezelő a **személyesen közölt szóbeli panaszt** a székhelyén, 1037 Budapest, Montevideo u. 2/C. cím alatt minden munkanap 8 órától 16 óráig fogadja.

A **telefonon történő panaszok** fogadására minden hétfőn 8-20 óráig, a hét többi munkanapján 8.30-16.30 óráig a 808-9250-es (külföldről: + 36-1-808-9250) telefonszámon van lehetőség.

Az Alapkezelő az **írásbeli panaszt** az alábbi elérhetőségeken keresztül fogadja:

- az Alapkezelő székhelyén (1037 Budapest, Montevideo u. 2/C.) személyesen,
- postai úton a 1037 Budapest, Montevideo u. 2/C. címen,
- a +36-1-240-0112-es számon telefaxon,
- az info@eqa.hu e-mail címen elektronikusan.

Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz az Ügyfél aláírásával, meghatalmazotton keresztül történő írásbeli panasz a meghatalmazott aláírásával, eredetiben csatolt, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással érvényes.

A **telefonon közölt panaszt** az Alapkezelő hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panaszos igény szerint a hangfelvételt bármikor visszahallgathatja, és a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen kézhez kaphatja. Az Alapkezelő a telefonon közölt panaszt legkésőbb a panasz beérkezését követő munkanapon a panasz felvevője e-mailben továbbítja az Alapkezelő megfeleléségi tanácsadójának, aki az e-mail és a hangfelvétel visszahallgatása alapján jegyzőkönyvet vesz fel (a jegyzőkönyv mintája jelen szabályzat 1. számú melléklete).

A **szóbeli panaszt az Alapkezelő** azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja az ügyfél által preferált módon (szóban vagy írásban). Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek az Alapkezelő álláspontjával együtt megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az Alapkezelő folyamatosan, jól látható módon kommunikálja központi e-mail címét. Ezáltal lehetőséget nyújt ügyfeleinek egy újabb bejelentéstételi fórumra. Az így beérkező panaszokat első körben az Alapkezelő back office vezetője látja, akinek feladatai közé tartozik az Alapkezelő e-mail postaládájának figyelése. Az Alapkezelő back office vezetője kiválogatja a panasz kategóriába tartozó e-maileket, és

továbbítja azokat az Alapkezelő megfelelőségi tanácsadója részére, illetve Igazgatósági tagnak szóló címzés esetén az Igazgatósági tag részére is.

A rögzített szóbeli panaszt, illetve az írásban érkező panaszleveleket minden esetben legkésőbb a következő munkanapon az Alapkezelő megfelelőségi tanácsadójának kell eljuttatni. Ha az ügyfél bizonylattal, vagy egyéb irattal kiegészíti a bejelentését, akkor annak másolatát is csatolni kell a panaszbejelentéshez.

Az Alapkezelő megfelelőségi tanácsadója Excel-táblában rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat (2. számú melléklet), majd továbbítja a bejelentés másolatát a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjének, aki haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást.

A megfelelőségi tanácsadó szükség szerint frissíti az 1. és 2. számú mellékletek tartalmát, és gondoskodik arról, hogy az Alapkezelő panaszügyi nyilvántartása mindenkor az aktuális állapotoknak megfelelő helyzetet mutassa.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával, a vonatkozó jogszabályi alapon kivizsgálni és annak alapján orvosolni vagy elutasítani a konkrét panaszt. A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a valóságos tényállást.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontosan, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. A Társaság a panasz kivizsgálásáért az Ügyféllel szemben külön díjat nem számíthat fel.

Amennyiben az ügyfél panaszja:

- Nem jogos: a szervezeti egység az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti, egyben másolatot küld a megfelelőségi tanácsadó részére, aki azt a bejelentéshez csatolja, és a 2. számú mellékletben bemutatott Excel-táblában a válaszlevél leglényegesebb információit rögzíti. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt. A panasz elutasítása esetén az Alapkezelő válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint, illetve attól függően, hogy a panaszos befektetőként vagy ügyfélként tett panaszt - a Magyar Nemzeti Bank mint Felügyelet, vagy a pénzügyi békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá az előbbiektől

függően meg kell adni a Felügyelet és a pénzügyi békéltető testület levelezési címét.

- **Jogos:** a szervezeti egység vezetője intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről. A tájékoztatás másolatát egyidejűleg továbbítja a megfelelési tanácsadó részére, aki azt a bejelentéshez csatolja és a 2. számú mellékletben bemutatott Excel-táblában a válaszlevél leglényegesebb információit, valamint a kapcsolódó korrekciókat rögzíti.

Az Alapkezelő a panasz bejelentését követő 30 napon belül az ügyfélnek érdemi választ kell, hogy adjon. Amennyiben látható, hogy a panaszt 30 napon belül nem lehet érdemben megválaszolni, úgy erről még a 30 nap letelte előtt írásban kell értesíteni az ügyfelet. Amennyiben szükséges (pl. nem az Alapkezelő munkavégzése miatt nem lehetséges a határidő betartása), meg kell indokolni a késés okát. A panasz elutasítása esetén ennek tényét az elutasítástól számított 15 napon belül közölni kell a panaszossal.

A panaszkezelés előírás szerű működését az Alapkezelő megfelelési tanácsadója folyamatosan ellenőrzi, azaz minden panasz esetén folyamatosan vizsgálja a válaszadás menetét. Az eredményekről rendszeres kiértékelést küld a vezérigazgatónak.

Amennyiben az ügyfél a közvetlenül az Alapkezelőnek írt bejelentését egyidejűleg más fórumoknak is megküldi, és azokat az elintézését követően az Alapkezelő szintén megkapja, úgy az elintézésre hivatkozva minden levelet ismételtlen is meg kell válaszolni, és másolatban el kell küldeni a már korábban megírt választ is.

Ha a panasz lezárása előtt más fórumról is megérkezik a panasz, a válaszlevélben fel kell tüntetni, hogy még milyen fórumokról kapta meg az Alapkezelő a bejelentést.

4.2. Méltányossági kérelmek elbírálása

Méltányossági kérelem esetén a kérelmet az érintett szervezeti egység vezetője véleményezi, majd az ügyfél részére történő kifizetésre / jóváírásra vagy egyéb

intézkedésre vonatkozó szakmai javaslattal, indoklással ellátva a vezérigazgató elé terjeszti. Az előterjesztéshez mellékelni kell a kérelmet, illetve a kérelemhez kapcsolódó dokumentumokat. A vezérigazgató döntését írásba kell foglalni, és ez alapján levélben kell értesíteni az ügyfelet a méltányosság elbírálásáról. A méltányossági kérelem kapcsán keletkező dokumentumokat az Alapkezelő megfelelésségi tanácsadója dokumentálja.

4.3. Adatkezelés

Az Alapkezelő a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről 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 panasz megválaszolásának időpontját.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. Az Alapkezelő a telefonos panaszbejelentés esetén a rögzített hangfelvételt egy évig őrzi meg.

Az Alapkezelő gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek megfelelő kezeléséről. A panasz elintézése után az Alapkezelő törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

5. Jogorvoslat

Amennyiben az Alapkezelő álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, úgy Ügyfél a panaszja jellege szerint az alábbi hatóságokhoz, testületekhez fordulhat:

• *Pénzügyi Békéltető Testület*

(1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mn.b.hu)

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és az Alapkezelő között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.

• *Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálati Főosztálya*

(1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.b.hu, továbbiakban: Felügyelet)

Az MNB-ről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az Ügyfél a Magyar Nemzeti Banknál, mint Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. A Felügyelet hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzatba, illetve a Felügyelet határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértés esetén, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába ütköző magatartás esetén.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény ("Mnbtv.") 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás az MNB hatáskörébe tartozik. Eszerint a Felügyelet ellenőrzi:

a) az Mnbtv. 39. §-ban meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) által a 39. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel (a továbbiakban: fogyasztó) szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések,

b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint

ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,

bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá

bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek, valamint

c) az Mnbtv. szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén.

• *Gazdasági Versenyhivatal*

(1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, továbbiakban: GVH).

Hatáskörébe tartoznak azon versenyfelügyeleti ügyek, amelyek nem tartoznak a bíróság hatáskörébe. Hatásköre kiterjed a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén történő eljárásra, amennyiben a gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, ideértve a reklámok jogszabályban meghatározott körét is.

A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvény („Tpv.”) határozza meg. Eszerint a GVH jár el a fogyasztók megtévesztésének, gazdasági erőfölénnyel való visszaélés gyanújával vagy a versenyszabályok megsértésével kapcsolatos ügyek esetén.

• *Bíróság*

Az Alapkezelővel kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén Ügyfél bírósághoz fordulhat az alábbiak szerint:

– az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróság (1055 Budapest, Markó u. 25.).

– választottbírósági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben kikötött rendes bírósághoz, ennek hiányában a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen elteltése esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A fentiekben írt különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

Panaszkezelési Szabályzat MELLÉKLETEI

Panaszkezelési szabályzat 1 sz. Melléklet	
PANASZ BEJELENTÉSE	
	Sorszám (panaszkezelés tölti ki) <input type="text"/>
Bejelentő adatai	
Név:	<input type="text"/>
Cím:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Bejelentés összefoglalása	
<input type="text"/>	
Bejelentő igénye	
<input type="text"/>	
<hr/> bejelentő aláírása	

PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

Panasz sorszáma	<input type="text"/>
Panasz beérkezése	<input type="text"/>
Panasz keletkeztetése	<input type="text"/>

Panaszos adatai	
Név:	<input type="text"/>
Cím:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>

Panasz összefoglalása	<input type="text"/>
------------------------------	----------------------

Benyújtott dokumentumok	<input type="text"/>
--------------------------------	----------------------

Panaszos igénye	<input type="text"/>
------------------------	----------------------

Kapcsolódó szervezeti egység	<input type="text"/>
Kapcsolódó szervezeti egység vezetője	<input type="text"/>
Intézkedés teljesítésének határideje	<input type="text"/>
Intézkedés végrehajtásáért felelős	<input type="text"/>

Megtett intézkedés

--

Válaszlevél leglényegesebb információi

--

Kapcsolódó korrekciók

--

Válaszlevél kiküldésének dátuma

--

Ügyfél válasza

--

Válasz ideje

--

Társaság viszontválasza

--

Viszontválasz ideje

--

Viszontválaszt megadó személy

--