

Ügyfélpanasz felvételi jegyzőkönyv
Protocol for Customer complaint

Az ügyfél neve (címe) / *Name (address) of the Client*

Az eset dátuma, ideje, helye / *Date, time and place of event*

Az eset rövid leírása, körülmények, egyéb információk / *Short description of the event, circumstances, other information*

Az ügyfél (esetleges) igénye vagy kérése / *Claim or request of the Client (if any)*

A DB Magyarország részéről eljáró osztály/munkatárs neve / *Name/department of the person involved on behalf of DB Hungary*

Mellékelt dokumentumok / *Attached documents*

A jegyzőkönyv felvéve és átadva a Bank munkatársának / *Protocol taken and handed over to Bank officer*

Dátum / *Date*

Aláírás/ *signatures:*

Ügyfél (*Client*)

Deutsche Bank AG Magyarországi Fióktelepe tisztviselő

A Bank legkésőbb 30 napon belül írásban tájékoztatja az ügyfelet a panasz kivizsgálásának eredményéről, vagy a szükséges további vizsgálatról.

Amennyiben panaszára 30 napon belül nem kap választ, vagy azt a Bank elutasítja, az ügyfél

- 1) fogyasztóként a Bank magyarországi felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bankhoz (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: 1534 Bp. BKKP Pf. 777) vagy
- 2) fogyasztóként a Pénzügyi Békéltető Testülethez (1525 Budapest, Pf.: 172) vagy
- 3) bírósághoz fordulhat

The Client will be advised of the result of the examination on his/her complaint in written form latest within 30 days.

In case the complaint is refused or not answered within 30 days by the Bank, the Client may turn to the following entities:

- 1) *if a consumer, the National Bank of Hungary (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., postal address: 1534 Bp., BKKP Pf. 777);*
- 2) *if a consumer, to the Financial Arbitration Board ((H-1525 Budapest, Pf.: 172)*
- 3) *civil Court.*