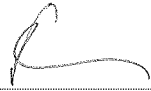


14/2025. számú vezérigazgatói utasítás

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályba lépés dátuma: 2025.06.11.

Készítette: Dr. Schulteisz Győző
Beosztás: Ügyvezető igazgató
Dátum: 2025.06.06.

Jóváhagyta: Szabó István Attila
Beosztás: Elnök-vezérigazgató
Dátum: 2025.06.11.
Aláírás: 

1 Tartalom

1	Általános rendelkezések.....	3
1.1	A Szabályozási dokumentum célja	3
1.2	A Szabályozási dokumentum személyi és tárgyi hatálya	3
1.3	Kapcsolódó jogszabályok és egyéb dokumentumok	3
1.4	Értelmező rendelkezések.....	4
2	Részletes rendelkezések.....	4
2.1	A panasz bejelentésének módjai	4
2.2	Bejelentés fogadása.....	5
2.3	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	6
2.4	Az ügyfél azonosítása	6
2.5	A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől.....	7
2.6	A panaszok nyilvántartása	8
2.7	A panaszbejelentés kivizsgálása	8
2.8	A panasz kivizsgálásának mellőzése.....	8
2.9	Jogorvoslati lehetőségek	8
2.9.1	Fogyasztónak minősülő ügyfél esetén	9
2.9.2	Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén	9
3	Záró rendelkezések.....	9
4	Mellékletek	9

1 Általános rendelkezések

1.1 A Szabályozási dokumentum célja

Jelen Szabályzat célja, hogy a jogszabályi előírásnak megfelelően meghatározza a Garantiqa Hitelgarancia Zrt. (a továbbiakban: Garantiqa) panaszbejelentéssel kapcsolatos eljárásrendjét.

A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit kell szem előtt tartani.

A Garantiqa panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítani kell a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A Garantiqa a panaszkezelési folyamata során törekszik arra, hogy az egyes fogyasztói panaszokat hatékonyan, méltányosan és átlátható módon vizsgálja ki és kezelje annak érdekében, hogy a panaszos számára kielégítő megoldást kínáljon megelőzve ezáltal a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

1.2 A Szabályozási dokumentum személyi és tárgyi hatálya

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Garantiqa valamennyi, a panaszkezelés során közreműködő munkavállalójára.

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az ügyfelek által a Garantiqához bejelentett valamennyi panasz kezelésére.

1.3 Kapcsolódó jogszabályok és egyéb dokumentumok

Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, (a továbbiakban: Hpt.),
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.
- a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V.8.) Korm. rendelet
- a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V.8.) Korm. rendelet.
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Info tv.)
- Garantiqa Adatkezelési Tájékoztatója és Adatvédelmi Szabályzata (belső használatú)

1.4 Értelmező rendelkezések

fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

pénzügyi szervezet: az MNB tv. 39. §-ában felsorolt ágazati jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet;

ügyfél: Garantiqa Üzletszabályzataiban meghatározott kezességvállalási kérelem benyújtására jogosult intézmény, valamint a kezességvállalással biztosított hitelszerződés kötelezettje vagy biztosíték nyújtója;

panasz: minden olyan bejelentés, amelyben a bejelentő a Garantiqa szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja;

Nem minősül jelen Szabályzat szerint panasznak, ha az ügyfél kérelmet terjeszt elő, vagy általános tájékoztatást, véleményt, tájékoztatás vagy állásfoglalást igényel, vagy ha az ügyfél személyes adatainak kezelésével függ össze, vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol;

panaszkezelésért felelős szervezeti egység: Az Ügyfélkapcsolati és Termékfejlesztési Igazgatóság (továbbiakban: ÜTI), amely szervezeti egység fogadja a Garantiqa panasz bejelentésre fenntartott csatornáin érkező panaszokat, a beérkezett panaszok nyilvántartásáról, kivizsgálásáról és megválaszolásáról gondoskodik;

Panaszkezelésre kijelölt személy: Az ÜTI Igazgatója, vagy az által a beérkezett panasz kivizsgálására és megválaszolására kijelölt munkatárs.

2 Részletes rendelkezések

2.1 A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be:

I. Szóbeli panasz:

- a. telefonon az alábbi telefonszámon:

+36-1-444-0189

Hétfőtől-csütörtökig: 8:00-16:55 óráig, pénteken: 8:00-14:00 óráig panaszkezelésért felelős szervezeti egység munkatársa fogadja a hívásokat. A munkaidőn kívül érkező hívásokat egy automata rendszer fogadja.

A Garantiqa a telefonon történő panaszbejelentés hanganyagát rögzíti. A Garantiqa telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi. Az ügyfél kérésre a hangfelvétel másolatát, vagy az arról készült hitelesített jegyzőkönyvet a Garantiqa térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja 25 munkanapon belül.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Garantiqa biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

- b. személyesen a Garantiqa Hitelgarancia Zrt. székhelyén, az alábbi címen:

1082 Budapest, Kisfaludy u. 32.

A Garantiqa Ügyfélkapcsolati és Termékfejlesztési Igazgatójánál, illetve az általa kijelölt személynél.

Hétfőtől-csütörtökig: 8:00-16:55 óráig, pénteken: 8:00-14:00 óráig.

II. Írásbeli panasz:

- a. elektronikusan: az alábbi e-mail címen:

info@garantiqa.hu

- b. levélben, vagy személyesen, illetve más által átadott irat útján az alábbi címen:

Garantiqa Hitelgarancia Zrt., 1082 Budapest, Kisfaludy u. 32.

Személyes, illetve írásos (e-mail, postai levél útján történő) megkeresés esetén a panaszbejelentést a Szabályzat mellékletét képező, a Garantiqa honlapjáról letölthető Panaszbejelentő formanyomtatványon (1.sz. melléklet) kell megtenni, illetve a panaszbejelentésnek az ott megjelölt adatokat kell tartalmaznia. A Garantiqa ezáltal biztosítja, hogy az ügyfelek a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék.

Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában kér választ megkeresése tárgyában. A válasz hagyományos postai levél formájában kérhető, illetve az ügyfél választhatja a panasz kivizsgálásáról szóló írásbeli tájékoztatás személyes átvételét is. A Garantiqa elektronikus úton kizárólag banktitkot nem tartalmazó általános választ, illetve tájékoztatást küld a panaszbejelentéssel kapcsolatban.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy ügyvédi meghatalmazásba kell foglalni. Jelen Szabályzat 2. és 3. számú mellékletét képező meghatalmazás minták letölthetők a Garantiqa honlapjáról.

2.2 Bejelentés fogadása

2.2.1. Szóbeli bejelentés

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon a 2.1 pontban megadott telefonszámon, illetve e-mailben időpontot kérni a panasz bejelentés felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából. Az egyeztetést követően a panasz típusától függően a panaszkezelésre kijelölt személy telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást az időpontról.

A panaszkezelésre kijelölt személy a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Garantiqa az ügyfél panaszáról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel a Panaszbejelentő formanyomtatványon (1. számú melléklet), és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek vagy - amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el - képviselőjének átad, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszkezelésre kijelölt személy a panaszról panaszbejelentő formanyomtatványt tölt ki, és annak egy másolati példányát a személyesen

közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – a képviselőjének átadja.

Szóbeli panaszbejelentés során a panaszt, valamint a Garantiqa szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben a panaszkezelésre kijelölt személy kitölti a panaszbejelentő formanyomtatványt két példányban. A személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszkezelésre kijelölt személy a panaszbejelentő formanyomtatvány egyik példányát az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Garantiqa az ügyfélnek térítésmentesen megküldi a válasszal együtt.

Személyes panaszbejelentés esetén az ügyfél a panaszbejelentésről készült formanyomtatványt, amennyiben annak tartalmával egyetért aláírja, amennyiben az ügyfél nem ért egyet, lehetsége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni.

A panaszbejelentő formanyomtatvány legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- ügyfél telefonszáma,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- felvételének helye, ideje.
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a felvevő személy és az ügyfél aláírása.

2.2.2. Írásbeli bejelentés

A Garantiqa a postai, valamint elektronikus úton érkezett panaszbejelentésekről egyaránt küld visszaigazolást az ügyfél részére. A visszaigazolás tartalmazza a bejelentett panasz hivatkozási számát is, amely segítségével az ügyfél a jelen Szabályzatban megjelölt csatornákon tájékoztatást kérhet panaszának kivizsgálásával kapcsolatban.

2.3 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Garantiqa az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló Info tv. rendelkezéseivel összhangban, a Garantiqa Adatkezelési Tájékoztatója és Adatvédelmi Szabályzata (belső használatú) dokumentumokban meghatározottaknak megfelelően kezeli.

2.4 Az ügyfél azonosítása

A panaszkezelés az ügyfél megfelelő azonosítását követően indul. Azonosításra alkalmas adatok hiányában banktitkot, illetve személyes adatot nem tartalmazó általános információ adható ki az ügyfél, illetve meghatalmazottja részére.

A Garantiqa **nem pénzügyi intézmény ügyfél esetében** megfelelő azonosításnak tekinti:

- írásbeli panaszbejelentésnél:
 - az adott ügyletkezeléshez kapcsolódó Garantiqa által nyújtott kezességvállalással érintett pénzügyi intézmény igazolását, amely tanúsítja, hogy a természetes személyt a pénzügyi intézmény azonosította, és az ügyletben érintett jogi- vagy természetes személyt jogszerűen képviseli,
- személyes panaszbejelentésnél
 - bemutatja az adott ügyletkezelésre vonatkozó és az érintett jogi személy által adott teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazását,

- vagy igazolja (pl. cégjegyzék és aláírás minta együttes bemutatásával) az érintett jogi személyre vonatkozó cégképviselési jogosultságát.

A Garantiqa **pénzügyi intézmény ügyfél esetében** megfelelő azonosításnak tekinti az eljáró személy Ptk. szerinti cégképviselési igazolását.

2.5 A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyfélről

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, a Garantiqa gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a panaszkezelésre kijelölt személy telefonon, illetve írásban megkeresheti az ügyfelet a hiányzó adatok pótlása érdekében.

2.6 A panaszok nyilvántartása

A Garantiqa a panaszbejelentésekről valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az iktatószámot,
- a panaszt benyújtó nevét
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz benyújtásának módját,
- a panasz fogadásának módját (közvetlenül érkezett a panasz vagy automata rendszer fogadta)
- az ügyfél nevét,
- az ügyfél levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát,
- az ügyfél e-mail címét,
- a bejelentés típusát,
- a bejelentésben érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- panasz megválaszolásának határidejét,
- a panaszra adott válaszlevél kiküldésének időpontját,
- a panaszra adott válaszerősítés módja
- monitoring időpontját.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni¹.

2.7 A panaszbejelentés kivizsgálása

A Garantiqa arra törekszik, hogy az ügyfélbejelentések minden körülményt figyelembe véve kivizsgálásra és ügyfélbarát módon megoldásra kerüljenek.

A Garantiqa szóbeli jegyzőkönyvbe vett, valamint az írásban benyújtott panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek. Amennyiben az előterjesztett panaszra nem adható 30 munkanapon belül válasz, akkor a Garantiqa haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A Garantiqa a panasz kivizsgálásáért díjat nem számol fel.

2.8 A panasz kivizsgálásának mellőzése

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Garantiqa mellőzi. A panasz kivizsgálásának mellőzéséről szóló döntést és annak indokát dokumentálni, valamint a panasznyilvántartásban rögzíteni kell.

2.9 Jogorvoslati lehetőségek

¹ A Hpt. 288. § (2) - (3) alapján mind a hangfelvételt, mind a panaszt és arra adott választ 5 évig meg kell őrizni, de tovább nem. Személyes adatot – különösen a hangfelvételt – 5 év eltelte után törölni kell.

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az 2.1 pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Garantiqa ismét megvizsgálja panaszát, és a bejelentését új panaszként kezeli.

2.9.1 Fogyasztónak minősülő ügyfél esetén

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 munkanapos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiakhoz fordulhat:

- a) egyedi jogvitának nem minősülő panasz esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi és Fogyasztóvédelmi Központja

cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 BKKP Pf.: 777
telefon: +36-80-203-776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- b) egyedi jogvita esetén (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Pénzügyi Békéltető Testület

levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172
telefon: +36-80-203-776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- c) Bíróság

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Garantiqától. A formanyomtatványok megküldése díjmentes.

2.9.2 Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén

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

3 Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat a közzététel napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg hatályát veszíti a 16/2023. számú Vezérigazgatói utasítás.

Az Ügyfélkapcsolati és Termékfejlesztési Ügyvezető Igazgató gondoskodik jelen Szabályzat hatályba lépését követő közzétételéről a Garantiqa honlapján és a Garantiqa székhelyén.

4 Mellékletek

1. számú melléklet: Panaszbejelentő formanyomtatvány
2. számú melléklet: Meghatalmazás minta természetes személy esetén
3. számú melléklet: Meghatalmazás minta jogi személy esetén

PANASZBEJELENTŐ FORMANYOMTATVÁNY

Ügyfél azonosításához szükséges adatok:	
Ügyfél neve:	
Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe:	
Egyéb adatok: (jogi személy esetén: cégjegyzékszám, adószám, természetes személy: születési hely és idő, anyja neve)	
Panaszbejelentés adatai:	
Panasz előterjesztésének helye, ideje:	
Panasszal érintett szolgáltató neve és címe:	Garantiqa Hitelgarancia Zrt. 1082 Budapest, Kisfaludy u. 32.
Bejelentés típusa: (megfelelő rész jelölendő)	☐ személyesen közölt szóbeli ☐ telefonon közölt szóbeli ☐ írásban
Kért válasz típusa: (megfelelő rész jelölendő)	☐ postai levél ☐ Garantiqa székhelyén személyes átvétel
Ügyfél telefonszáma:	
Ügyfél email címe ¹ :	
Bejelentésben érintett termékek, szolgáltatások:	
A panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám:	

¹ Tájékoztatjuk, hogy elektronikus levél útján a Garantiqa Hitelgarancia Zrt- kizárólag banktitkot nem tartalmazó általános választ, illetve tájékoztatást küld, amennyiben email címét nem kívánja megadni, akkor a panasz nyilvántartásába vételéről postai úton tájékoztatjuk.

Panasz rövid leírása, oka:	
Ügyfél igénye:	
Panasz benyújtásának időpontja:	
Az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
Egyéb megjegyzések, észrevételek:	

Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentésben szereplő személyes adatait a GDPR rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük!

Bővebb információkért a formanyomtatvány kitöltése előtt mindenképpen tanulmányozza Adakezelési Tájékoztatónkat a www.garantiqa.hu/adatkezeles weboldalon!

Kelt:, 20xx. xx.xx,

jegyzőkönyvet felvevő személy
aláírása

ügyfél aláírása
(személyesen közölt szóbeli panasz
esetén)

2.sz. melléklet - 14/2025. Vezérigazgatói utasítás

**MEGHATALMAZÁS
(természetes személy esetén)**

Alulírott

név:
születési hely és idő:.....
anyja születési neve.:
lakcím:
személyazonosító igazolványszám:

ezúton meghatalmazom

név:.....-t
születési hely és idő:.....,
anyja születési neve.:
lakcím:
személyazonosító igazolványszám:

hogy helyettem és nevemben a Garantiqa Hitelgarancia Zrt.-nél az alábbi ügyben panaszomat írásban vagy szóban előterjessze

1

Jelen meghatalmazás kiterjed a panaszbejelentés, szóbeli panasz előterjesztése esetén a jegyzőkönyv Meghatalmazott általi aláírására, hiánypótlási felhívás teljesítésére, valamint nyilatkozat megtételére a panaszkezelési eljárás során, továbbá a meghatalmazott a panaszkezeléshez kapcsolódó banktitkot és személyes adatokat megismerheti.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Budapest, 20.... ..

.....
meghatalmazó

A fenti meghatalmazást elfogadom:

.....
meghatalmazott

Előttünk mint tanúk előtt:

Név:.....	Név:.....
Lakcím:.....	Lakcím:
Aláírás:.....	Aláírás:.....

¹ Panasz tárgyának pontos megfogalmazása, valamint lehetőség szerint minden olyan adat feltüntetése, amely a konkrét ügylet, vagy ügyfél azonosítását lehetővé teszi a Garantiqa Hitelgarancia Zrt. számára.

3.sz. melléklet - 14/2025. Vezérigazgatói utasítás

MEGHATALMAZÁS
(jogi személy esetén)

Alulírott

a cég neve:

cégjegyzékszám:

székhelye:

képviselőként eljáró neve és beosztása¹:

születési hely és idő:

anyja születési neve:

lakcím:

személyazonosító igazolványszám:

ezúton meghatalmazom

név:-t

születési hely és idő:,

anyja születési neve:

lakcím:

személyazonosító igazolványszám:

hogy helyettem és nevemben a Garantiqa Hitelgarancia Zrt.-nél az alábbi ügyben panaszomat
írásban vagy szóban előterjessze

2

Jelen meghatalmazás kiterjed a panaszbejelentés, szóbeli panasz előterjesztése esetén a jegyzőkönyv
Meghatalmazott általi aláírására, hiánypótlási felhívás teljesítésére, valamint nyilatkozat megtételére
a panaszkezelési eljárás során, továbbá a meghatalmazott a panaszkezeléshez kapcsolódó banktitkot
és személyes adatokat megismerheti.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Budapest, 20....

.....
meghatalmazó

A fenti meghatalmazást elfogadom:

.....
meghatalmazott

Előttünk mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:

Aláírás:

¹ A cégjegyzésre jogosult személy(ek) adatait szükséges megadni.

² Panasz tárgyának pontos megfogalmazása, valamint lehetőség szerint minden olyan adat feltüntetése, amely a konkrét
ügylet, vagy ügyfél azonosítását lehetővé teszi a Garantiqa Hitelgarancia Zrt. számára.

