

## **Panaszkezelési szabályzat**

<b>A szabályzat készült:</b>	<b>2011. április 18.</b>
<b>Utolsó módosítás kelte:</b>	<b>2022.01.26.</b>
<b>A szabályzat hatályba lép:</b>	<b>2022. február 1.</b>
<b>Verziószám:</b>	<b>04. verzió</b>



## Tartalomjegyzék

1.	A PANASZ .....	3
2.	A PANASZOS .....	4
3.	A PANASZ AJÁNLOTT TARTALMI ELEMEI .....	4
4.	A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA:.....	5
5.	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA .....	6
6.	A PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV TARTALMA .....	11
7.	A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI .....	11
8.	UTÓLAGOS TEENDŐK A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATBAN.....	11
9.	A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSÁNAK SZABÁLYAI .....	12
10.	A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE.....	12
11.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	12
1.SZ. MELLÉKLET	PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV .....	13
2.SZ. MELLÉKLET	FOGYASZTÓI PANASZ SZOLGÁLTATÓNAK .....	15
3.SZ. MELLÉKLET	A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ BENYÚJTANDÓ FOGYASZTÓI KÉRELEM .....	<b>HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.</b>
4.SZ. MELLÉKLET	A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ BENYÚJTANDÓ FOGYASZTÓI KÉRELEM.....	225

A Magyar Faktorház Zrt. (továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a Társaság a gyakorlatban kialakít és működésében sikerrel alkalmaz saját munkájának hatékonyabb megszervezése és ügyfelei igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság a panasz ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

A panaszkezelés során a Társaság:

- az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el,
- az ügyféllel együttműködik, rugalmas, segítőkész bánásmódot tanúsít,
- úgy jár el, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő panaszával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse,
- biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A Társaság annak érdekében, hogy segítse az ügyfelek eligazodását a panaszkezelés folyamatában, a jelen Panaszkezelési Szabályzat mellett Rövid Panaszkezelési Tájékoztatót is készített, mely a társaság székhelyén és a honlapján is elérhető az ügyfelek számára.

## 1. A panasz

- 1.1** Panasznak minősül minden, a Társaság tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- 1.2** A jelen Szabályzatban rögzítettektől eltérő szabályok vonatkoznak az ügyfél mint a Társaság által folytatott adatkezelés érintetteje által a személyes adatainak Társaság által történő kezelésével kapcsolatos kérelmeire, ezzel kapcsolatos érintetti jogai gyakorlására. Az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogait **IDE** kattintva, a kérelmek intézésével kapcsolatos eljárásrendet **IDE** kattintva ismerheti meg.
- 1.3** Jelen szabályzat alkalmazásában nem minősülnek panasznak az ügyfél mint érintett által a Társaság adatkezelésével kapcsolatban tett megállapításai, kérelmei, kifogásai.
- 1.4** Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel vagy fogalmaz meg.

## 2. A panaszos

**2.1** Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során. A panaszosra jelen szabályzatban „panaszos” vagy „ügyfél” megnevezéssel történhet hivatkozás.

**2.2** Eljárás képviselő, meghatalmazott útján

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható.

A nem természetes személy ügyfél nevében fellépő képviselő képviseleti, cégjegyzési jogosultságát a Társaság a cégjegyzék adatai alapján ellenőrzi, illetve ügyvéd által ellenjegyzett, vagy közjegyző által készített aláírásminta bemutatását is kérheti.

Kiskorú, vagy egyéb, önálló eljárásra nem jogosult személy nevében fellépő harmadik személy eljárási jogosultságát okirattal köteles alátámasztani, eljárási jogosultságának ellenőrzése a Társaság kötelezettsége.

Meghatalmazott eljárása esetén a Társaság vizsgálja az eljárási jogosultságot, amelyet a meghatalmazott meghatalmazással igazol. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazáson szerepelnie kell a meghatalmazó, valamint a meghatalmazott következő személyes adatainak: név, születési hely és idő, lakcím, valamint meg kell benne egyértelműen jelölni azt az ügyet, amelyben történő eljárásra a meghatalmazás szól, valamint az eljárási jogkör mértékét is (teljes jogkör, vagy korlátozott jogkör – ez utóbbi esetben az eljárási jogosultság terjedelmének pontos meghatározásával).

A panaszügyintézés elősegítése érdekében a Társaság a honlapján meghatalmazás mintát tett hozzáférhetővé, mely a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben is elérhető.

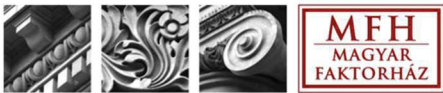
A panasz bejelentésére szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (gazdasági társaság képviselője, természetes személy meghatalmazottja, egyéb). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## 3. A panasz ajánlott tartalmi elemei

**3.1** Annak érdekében, hogy a Társaság a panasz kivizsgálása során gyorsan és hatékonyan tudjon eljárni, az alábbi információk megadása szükséges:

- a panaszos azonosításához szükséges személyes adatai (anyja neve; születési helye és ideje),
- a panaszos észrevételei konkrétan és pontosan leírva,
- a Társaság eljárásával kapcsolatos kifogás.

**3.2** Kérjük, panaszához csatolja az azt alátámasztó dokumentumokat, amennyiben rendelkezésére állnak.



**3.3** Panaszát az [ITT](#), továbbá a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében is elérhető formanyomtatványon is benyújthatja.

#### **4. A panasz bejelentésének módja:**

A Társaság az ügyfelek igényei és saját lehetőségei alapján több, az ügyfél által választható módot biztosít, hogy a panaszos panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat egyéni körülményeik (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozzák a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

#### **4.1 Szóbeli panasz:**

A panaszos panaszát megteheti:

##### **4.1.1 Személyesen:**

A Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, a Társaság székhelyén (1027 Budapest, Frankel Leó út 10. I. em. 1.) nyitvatartási időben minden munkanapon 8.30 -17 óráig.

A személyes panaszfelvételi idő csökkenthető, ha a panaszos előzetesen telefonon időpontot egyeztet a Társasággal, ebben az esetben az egyeztetett időpontban valamelyik igazgatósági tag a panaszos rendelkezésére áll.

##### **4.1.2 Telefonon**

Telefonon a következő telefonszámon tehető panasz:

Telefon: + 36 (1) 240 7045

Telefonon keddtől csütörtökig nyitvatartási időben 8.30 – 17.30. óráig, pénteki munkanapon 8.30 – 15.00. óráig, minden hétfői munkanapon 8.30. – 20.00. óráig tehető panasz.

Amennyiben adott héten a hétfői nap nem munkanap vagy bármely okból a panaszfelvétel nem biztosított - ideértve a technikai akadályokat, természeti katasztrófát is - úgy a következő akadálymentes munkanapon 8-20 óráig lehet telefonon panaszt tenni.

A panaszos hivatali időn kívül üzenetrögzítőn időbeli korlátozás nélkül, bármikor tehet panaszt. Az üzenetrögzítőre mondott panaszt a Társaság rögzíti, erről a panaszost tájékoztatja, és a telefonos panaszokkal azonos módon a hangfelvételt megőrzi, annak visszahallgatását erre vonatkozó kérés esetén az ügyfélnek biztosítja, és arról a telefonos panaszfelvétellel azonos módon hitelesített jegyzőkönyv, vagy másolat kiadása kérhető.

A Társaság a telefonon történő panaszkezelés esetén az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.

A hangfelvételen történő rögzítésről és a kapcsolódó adatkezelésről a Társaság a telefonhívás kezdetén minden esetben tájékoztatást ad.

A Társaság az ügyfél kérésére székhelyén biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. A másolat kiadása első alkalommal ingyenes, amennyiben az ügyfél ugyanarról a hangfelvételtől ismételtlen kér másolatot, a Társaság a másolat kiadásával kapcsolatos ésszerű költségeinek megtérítését kérheti.

## 4.2 Írásbeli panasz

A panaszos írásbeli bejelentését megteheti:

- (i) személyesen, vagy más által az ügyfélszolgálaton, az 4.1.1. pontban jelzett nyitvatartási időben átadott irat útján,
- (ii) postai úton, a Társaság székhelyére megküldött levélben,
- (iii) telefaxon a + 36 (1) 700 2080 számon,
- (iv) elektronikus levélben az info@magyarfaktorhaz.hu e-mail címre megküldve,
- (v) a Társaság honlapján a Kapcsolat menüpontban.

## 5. A panasz kivizsgálása

### 5.1 Általános rendelkezések

**5.1.1** A Társaság szervezetén belül a panaszfelvétel és a panaszügyintézés az ügyvezető feladata, a más személyhez beérkező panaszokat az ügyvezető részére kell haladéktalanul továbbítani. A panaszügyintézéssel foglalkozó ügyvezető széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és a szükséges készségekkel és képességekkel rendelkezik.

A Társaság biztosítja, hogy a panasz ügyintézése során a panasz kezelése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a hatályos jogszabályoknak megfelelően történjen.

**5.1.2** A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja.

**5.1.3** A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj felszámítására nem kerül sor. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

**5.1.4** A panaszügyintézés nyelve magyar, lehetőség szerint azonban a Társaság biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés.

**5.1.5** A Társaság erre irányuló kérés esetén írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról, továbbá a vizsgálat állásáról.

## 5.2 A panaszos azonosítása

A Társaság ügyfelei személyes adatai védelme érdekében a panaszost minden esetben azonosítja.

- Telefonon történt kapcsolatfelvétel, továbbá a Társaság számára a panaszos e-mail címeként korábban nem ismert e-mail címről érkezett panasz esetén a panaszos a Társaság által ismert személyes adatai (anyja neve, születési hely, idő) megadásával azonosítja magát.
- A panaszos által korábban kapcsolattartási e-mail címként megadott e-mail címről érkezett panasz esetében a Társaság vélelmezi, hogy az a panaszostól származik.
- Személyes panasztétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője a panaszos okmányai megtekintésével azonosítja a panaszost.
- Postán, vagy telefaxon érkező megkeresés esetén a Társaság a panaszos aláírásának ellenőrzésével azonosítja a panaszost. Az aláírással történő azonosítás további feltétele, hogy a megkeresésben rögzített adatokból megállapítható legyen (az ügyszám, a panaszos feltüntetett személyes adatai alapján) hogy melyik ügyről van szó.

## 5.3 A szóbeli panasz ügyintézése

- 5.3.1** Szóbeli panasz esetén a Társaság tájékoztatja a panaszost a panaszt továbbiakban a Társaság elérhetőségeiről, telefonon közölt panasz esetén közli a panasz azonosításához szükséges azonosító adatokat. A Társaság felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési Szabályzat, valamint a Rövid Panaszkezelési Tájékoztató elérhetőségére, amely dokumentumok tartalmazzák a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.
- 5.3.2** A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság - telefonon közölt, üzenetrögzítőre rámondott szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, ha a Társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.
- 5.3.3** Az ügyfél kérésére, személyes ügyintézés alkalmával a Társaság elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési Szabályzat áttanulmányozására.
- 5.3.4** Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben elvárható annak érdekében, hogy a hívás sikeres felépülése időpontjától számított 5 percen belül az élőhangos bejelentkezés megtörténjen
- 5.3.5** Telefonon közölt panasz esetében a beszélgetés végeztével a Társaság ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

- 5.3.6** Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel a 7. pontban megjelölt tartalommal és annak egy másolati példányát személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 5.3.7** Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges (például: hivatali ügyintézés - földhivatal; bíróság - igényel, az összes lényeges információ és dokumentum beszerzése és megvizsgálása hosszabb időt igényel, a panasz több ügyet érint vagy egyébként bonyolult), a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

#### **5.4** Az írásbeli panasz ügyintézése

- 5.4.1** A Társaság az elektronikus úton (e-mailben, illetve a honlap Kapcsolat menüpontjában) előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról
- 5.4.2** A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott választ indokolatlan késedelem nélkül, a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül megküldi az ügyfélnek.  
Abban az esetben, ha – például az ügy bonyolultsága, harmadik személyek megkeresésének szükségessége, vagy egyebek miatt - nem adható válasz a fenti 30 napos határidőn belül, a Társaság a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panaszra adott, papír alapú válasz kézbesítése sikertelen, a Társaság a válaszlevél kézbesítését egy alkalommal ismételten megkísérli a nyilvántartásában szereplő címre az ügyfél részére.

- 5.4.3** A Társaság válaszában kitér
- a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére,
  - a panasz rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre,
  - a panasz elutasítása esetén az elutasítás pontos, közérthető és egyértelmű indoklására.

A válasz szükség szerint tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegét. Ha a válaszban a Társaság jogszabályra



hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett, - egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva - annak érdemi rendelkezését is ismerteti, és választát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával.

A Társaság válasza tartalmazza a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

**5.4.4** Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

**5.4.5** A Társaság a fentieknek megfelelő választ – az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában –elektronikus úton titkosítva küldi meg, amennyiben az ügyfél a panaszt a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott e-mail címről, vagy a Társaság honlapjának Kapcsolat menüpontjából küldte.

**5.4.6** A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén a Társaság az alábbi intézkedések megtételére köteles:

**5.4.4.1** Tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy

➤ álláspontja szerint a panasz:

- (i) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- (ii) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult,

➤ ennek megfelelően panaszával– annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Banknál pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú eljárást, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezhet, továbbá megadja az illetékes szerv elérhetőségi adatait,

➤ a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

**5.4.4.2** Ha a panaszos panaszja mind az MNB fogyasztóvédelmi eljárását, mind a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását érinti, a Társaság

meghatározza, hogy a panaszos panaszja mely részével melyik eljárást veheti igénybe.

#### 5.4.4.3 A Társaság válaszában feltünteti:

- a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, egyben közli a panaszossal, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület felé,
- a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát,
- a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét,
- tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti a Társaságtól ezen formanyomtatványok költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet,

#### 5.4.4.4 Az ügyfél kérésére a fenti eljárások kezdeményezésére irányuló kérelmek közzétett formanyomtatványait térítésmentesen haladéktalanul megküldi.

#### A Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:

Központi telefonszám: +36 (1) 428 2600

Ügyfélszolgálati telefonszám: +36-80-203-776

Központi faxszám: +36 (1) 489-9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: <https://www.mnb.hu/felugyelet>

Cím: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Központi levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP, Postafiók 777.

#### A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Központi telefonszám: +36-80-203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)

Cím: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Központi levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP, Postafiók 172.

#### 5.5 A panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testülethez (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén);

- a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához;
- bírósághoz.

**5.6** A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

## **6. A panaszfelvételi jegyzőkönyv tartalma**

**6.1.** Amennyiben az előterjesztett panaszról jegyzőkönyv felvétele válik szükségessé, a jegyzőkönyv a jelen szabályzat 1. sz. mellékletében foglalt mintának megfelelően, legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám, az ügy azonosító száma,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- a Társaság neve és címe,
- szükség szerint az ügyfél értesítésének módja,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

## **7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályait a Társaság Kötelezettek és egyéb érintettek részére szóló Adatkezelési Tájékoztatója részletezi, a vonatkozó rendelkezések **IDE** kattintva érhetők el.

## **8. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban**

**8.1** A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg és azt a Magyar Nemzeti Bank, illetve más hatóság, bíróság kérésére bemutatja.

**8.2** A panasszal kapcsolatos egyéb, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel, figyelembe véve az esetleges igényérvényesítésről történő értesülés időtartamát is, 6 évig megőrzi.

## **9. A panaszok nyilvántartásának szabályai**

**9.1.** A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről magas szintű adatvédelmet biztosító nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos ügyfél megjelölését
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, illetve elutasítás esetén annak indokát;
- az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, elektronikusan küldött válasz esetén az elektronikus elküldés dátumát.

**9.2.** A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen a jogszabályban előírt nyomon követési kötelezettség teljesítésére, továbbá panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

## **10. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése**

A panaszok ügyintézésének eseti, illetve folyamatos ellenőrzését a belső ellenőr végzi.

## **11. Záró rendelkezések**

**11.1** Jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság köteles tájékoztatást nyújtani a panaszos ügyfél számára.

**11.2** A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank jogosult felügyeli szervként eljárni.

**11.3** A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán jelen Panaszkezelési szabályzat 2. sz. mellékletében megjelölt bármely Békéltető Testület jogosult békéltető testületként eljárni.

**11.4** Jelen szabályzat hatályba lépésének napja az igazgatóság elnökének aláírását követően, a Társaság székhelyén történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.



## *1.sz. melléklet*

## **Panaszfelvételi jegyzőkönyv**

**Panaszos neve:** \_\_\_\_\_

**Ügyfélszám:** \_\_\_\_\_

**Szerződésszám:** \_\_\_\_\_

**Panasz egyedi azonosítószáma<sup>1</sup>:** \_\_\_\_\_

**Lakcím/székhely:** \_\_\_\_\_

**Levelezési cím:** \_\_\_\_\_

**Meghatalmazott neve<sup>2</sup>:** \_\_\_\_\_

**Panaszfelvétel módja** (a megfelelő aláhúzendő):

*személyesen szóban*

*telefon*

**Panaszfelvétel időpontja:** \_\_\_\_\_

**Panasz leírása** (helyhiány esetén pótlapon - pótlap: van/nincs)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Csatolt dokumentum:** van/nincs, ha van felsorolásuk: (helyhiány esetén pótlapon pótlap: van/nincs)

\_\_\_\_\_

**Értesítés módja:**

**Egyéb megjegyzés:** \_\_\_\_\_

A Társaság álláspontja (amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):

\_\_\_\_\_

Kelt, Budapest, 202.....

\_\_\_\_\_  
A jegyzőkönyv felvevőjének aláírása

\_\_\_\_\_  
Ügyfél aláírása<sup>3</sup>

Tájékoztatjuk, hogy - amennyiben lehetséges - szóbeli panaszát azonnal megvizsgáljuk és megtesszük a szükséges intézkedéseket. Ha Ön nem ért egyet a panasz kezelésével, vagy a panasz

<sup>1</sup> telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén

<sup>2</sup> Meghatalmazottal eljáró panaszos esetén, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás csatolandó!

<sup>3</sup> Személyesen bejelentett panasz esetén.



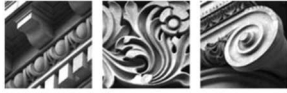
# MAGYAR FAKTORHÁZ ZRT.

Cím: 1027 Budapest, Frankel Leó út 10. 1/1.

Telefon: +36-1/240-7045, +36-1/269-0192

Fax: +36-1/700-2080

azonnali kivizsgálása akadályba ütközik, a panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel és annak egy példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyintézőnk helyben átadja Önnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt küldjük meg Önnek. Amennyiben a panaszkezeléssel kapcsolatban további kérdése lenne, a Társaság [www.magyarfaktorhaz.hu](http://www.magyarfaktorhaz.hu) honlapján elhelyezett Panaszkezelési Szabályzatból tájékozódhat, vagy forduljon bizalommal ügyintézőnkhez.



**2.sz. melléklet**

**Fogyasztói panasz szolgáltatónak**

**A Pénzügyi szervezethez (bankhoz, biztosítóhoz, stb.) benyújtandó  
PANASZ**

**Pénzügyi szervezettel kapcsolatos viták rendezésére**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

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

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

--



\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panaszja és igénye

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

[A pénzügyi szervezetnek 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:**

- |                                                                            |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet            |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet   |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet             |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították                 |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak            |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                            |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van                                |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |                                                                          |





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:



# MAGYAR FAKTORHÁZ ZRT.

Cím: 1027 Budapest, Frankel Leó út 10. 1/1.

Telefon: +36-1/240-7045, +36-1/269-0192

Fax: +36-1/700-2080

Aláírás:



## 3.sz. melléklet kérelem

## A Magyar Nemzeti Bankhoz benyújtandó fogyasztói

**Ön abban az esetben fordulhat kérelemmel a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha az alábbi feltételek mindegyike együttesen teljesül:**

- **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, vagyis tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást,
- **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtevesztő módon járt el Önnel szemben,**
- **nem telt el öt év a jogsértés bekövetkezése óta,**
- kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát,**
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást,**
- kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte.**

### A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

### CÍMZETT

### FOGYASZTÓI KÉRELEM

**Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!**

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

\*Név:

\*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:



**\*Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító):**

--

**Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

--

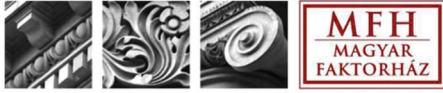
**\*A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon                      személyesen                      írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja:	

\*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát!

**Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat**  
(pl. bankszámlaszám, szerződészsám):

--



**\*A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:**

Kelt:

aláírás



## MELLÉKLET!

### Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?

**Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!**

Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt az MNB-hez címzett kérelem kitöltéséhez.

- **Vitáját ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni!** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg.  
([www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok))

**A panasz az ügyfél reklamációja a pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtani!** A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, **pénzforgalmi szolgáltatással**<sup>4</sup> (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz egyetlen eleme sem válaszolható meg 15 munkanapon belül, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

**Fontos, hogy kérelmével kizárólag abban az esetben fordulhat az MNB-hez, ha a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és**

- panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
- panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), vagy

<sup>4</sup> **Pénzforgalmi szolgáltatások:** 1) fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 2) fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 3) fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése és 4) ugyanez a művelet akkor is, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretből történik; 5) készpénzhelyettesítő fizetési eszköz – ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt – kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása; 6) készpénzátutalás; 7) fizetéskezdeményezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás

- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

**Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén** Ön akkor fordulhat az MNB-hez, ha a szolgáltató az írásbeli panasz közlését követő

- 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetőleg
- 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatban.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza** és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Ha **panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tényt is jelezze!
- Az MNB-hez **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét!** Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.
- **A kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 6 hónap.** Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.**

**Az MNB-hez többek között akkor fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy:**

- a pénzügyi szolgáltató panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- a pénzügyi szolgáltató valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget,
- a pénzügyi szolgáltató tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, pl.: téves tájékoztatást adott Önnek, megtévesztette Önt.

- Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat.** Ebben az esetben



kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.

- Tájékoztatjuk továbbá, hogy **polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat.**

**Az MNB szervezeti keretein belül működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:**

- idő előtt felmondta a szerződést,
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- szerződésszegése kárt okozott,
- biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

**Kizárólag a bíróság járhat el például a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.**





## 150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM

vonalkód helye

ÜGYSZÁM:

Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

Érkeztetés helye

E nyomtatványt letöltheti a [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu) oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak> oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)).

**1A. KÉRELMEZŐ adatai:** (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

**1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai:** (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

<b>150-A</b>	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

## 2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

2.1	Meghatalmazott neve:	
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2.3	Telefonszáma:	

## 3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	

**TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai** (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)

3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	

## 4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

A Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn. Fontos, hogy minden pontban jelölje be a választását.

**Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt**

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen

## 5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez?	..... év ..... hó ..... napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszllevelét?	..... év ..... hó ..... napján

**150-B**Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:  
\_\_\_\_\_

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--

**6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:****6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

6.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft

**6.2 A kérelem okának részletes bemutatása:**

Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **7. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja:  igen

**150-B/1**

**PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ**

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---

**A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):**

**150-C**

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---

**7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.

A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

**7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó mellékletek:**

7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>panasz/méltányossági kérelem</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz/méltányossági kérelem elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>

**7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:**

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó <b>fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	<b>A kérelmet alátámasztó további iratok:</b> (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

**150-D**

Az A1. pont szerinti kérelmező neve:

---

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--

**8. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:**

Kelt, ..... , ..... év ..... hó ..... napján

.....  
**1A. pont szerinti Kérelmező aláírása\***.....  
**1B. pont szerinti Kérelmező aláírása\***

*\* Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

*Aláírással hozzájárulásumat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.*

*Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.*

Csak abban az esetben szükséges kitölteni, ha meghatalmazott útján kíván eljárni!

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

<b>Pénzügyi szolgáltató neve:</b>	
<b>Pénzügyi szolgáltató címe:</b>	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt, ..... év ..... hó ..... napján

..... Meghatalmazó aláírása	..... Meghatalmazott aláírása*
--------------------------------	-----------------------------------

**Előttük, mint tanúk előtt:**

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás*:	Aláírás*:

\* Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyes adataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősségének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.