

**A B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Szabályzat neve és típusa:	Panaszkezelési Szabályzat
Hatályba lépés dátuma:	2022. január 6.
Jóváhagyta:	Igazgatóság

1. Preambulum

A B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Társaság (a továbbiakban: Társaság) az Ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelése érdekében – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvénynek (a továbbiakban: **Hpt.**) valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelettel (a továbbiakban: Rendelet) összhangban – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg:

2. Fogalmak

2.1. *Panasz:* az Ügyfélnek a Társaság szerződéskötés létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével a szerződés, illetve a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak például:

- általános tájékoztatás, állásfoglalás, vélemény iránti kérelem,
- szerződésmódosítás, részlefizetés iránti kérelem,
- a követelés rendezésével kapcsolatban felmerülő tájékoztatás iránti kérelem,
- követeléssel kapcsolatban felmerülő adat-, vagy információ kérése iránti kérelem,
- továbbá a követelés jogosságának vitatásával kapcsolatos kommunikáció.

2.2. *Ügyfél:* az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, akivel a Társaság az üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatása (követeléskezelői tevékenység) körében pénzügyi vállalkozói minőségében, mint a kezelt követelések adósával kapcsolatban áll vagy kapcsolatba lép, továbbá ide értendő az Ügyfél képviseletében eljáró személy.

2.3. *Fogyasztó:* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

3. Panasztétel lehetséges módjai

3.1. *Szóban* személyesen a panaszügyintézés helyén, a 1013 Budapest, Pauler utca 11. alatt lehet panaszt tenni munkanapokon hétfőn, kedden, szerdán és pénteken: 8:00-16:30 között, valamint

csütörtökönként 8:00 -20:00 óra között.

3.2. *Telefonon* a +36 1 5100 933 telefonszámon, munkanapokon hétfőn, kedden, szerdán és pénteken: 8:00-16:30 között, valamint csütörtökönként 8:00 -20:00 óra között lehet panaszt tenni.

3.3. *Írásban* személyesen átadott irattal, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben 0-24 óráig lehet panaszt tenni.

Levelezési címünk: B2Kapital Zrt., 1013 Budapest, Pauler utca 11.

E-mail: panaszkezeles@b2kapital.hu

Telefax: +36 1 5100 901

Az írásbeli panasz pénzügyi vállalkozás megbízásából kezelt ügyekben benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) és a Társaság honlapján (www.b2kapital.hu) közzétett formanyomtatvány felhasználásával is:

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával, illetve meghatalmazással igazol. A meghatalmazást a Társaság közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt formában köteles elfogadni.

4. Panaszkezelés szabályai

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

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

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására

irányult. Ha a Társaság szerint a panasz az a) és b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére

irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a küldemény elküldésének igazolása olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

4.1. Szóbeli panaszok

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja és Ügyféllel aláírattja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja és Ügyféllel aláírattja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben.

4.2. Telefonos panaszkezelés

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, amelyről az Ügyfelet a beszélgetést megelőzően tájékoztatja és a hangfelvételt öt (5) évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétel másolatát huszonöt (25) napon belül.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az adott helyzetben általában elvárható módon jár el az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében.

4.3. Írásbeli panaszok

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, ha jogszabály rövidebb határidőt nem ír elő, a panasz közlését követő harminc (30) napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az írásbeli panaszt formai és tartalmi követelmények nélkül be lehet nyújtani azzal, hogy az elektronikus csatornán benyújtott panaszra a választ a Társaság elektronikusan és/vagy postai úton küldi meg az Ügyfélnek annak azonosítását követően. Amennyiben a panasz tartalmából nem állapítható meg az Ügyfél személyazonossága vagy a Társaság érdemben nem tudja kivizsgálni, mert a panasz tartalma nem egyértelmű, megkísérli az Ügyféllel felvenni a kapcsolatot a fenti hiányosságok pótlása céljából.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, akkor a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat várható befejezésének időpontját. A Társaság a panaszkezelés során a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének általános kereteit szem előtt tartva úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Társaság a panaszra adott írásbeli válaszában közérthetően és részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos

szövegét.

Az elutasított panaszokra adott választ indokolással látja el és tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt (5) évig őrzi meg, és a felügyeleti szerv (MNB) kérésére bemutatja. A Társaság az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Hpt. valamint a Rendelet előírásai szerinti nyilvántartást vezet.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság a rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik.

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

4.4. A panaszkezelés nyelve.

A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Társaság és az ügyfél eltérő nyelvben állapodnak meg.

5. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, illetve amennyiben az Ügyfél az adott panasz kapcsán a Társaság válaszát nem fogadja el, panaszával az alábbi szervezetekhez fordulhat:

5.1. Pénzügyi Békéltető Testület

székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

központi telefonszám: +361 428 2600

központi fax: +361 429 8000

központi e-mail cím: info@mnbb.hu

központi levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

központi e-mail cím: info@mnbb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület

ügyfélszolgálatának címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

ügyfélszolgálatának levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest Pf. 172,

ügyfélszolgálatának telefonszáma: + 3680 203 776,
pénzügyi fogyasztóvédelmi e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az eljárás megindításához használható formanyomtatványok letölthetők a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról az alábbi hivatkozáson keresztül: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>, továbbá elérhetőek a Magyar Nemzeti Bank honlapján található hivatkozások segítségével:

<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>.

A formanyomtatványok rendelkezésre bocsátását kérheti a Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálatán, továbbá igényelhet a nyomtatványok megküldését Társaságunktól is, ügyfélszolgálatunk elérhetőségein keresztül.

5.2. Magyar Nemzeti Bank

székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

központi levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

központi telefonszám: +361 428 2600

központi telefonszám ügyfeleknek: +36 80 203 776

központi fax: +361 429 8000

központi e-mail cím: info@mnbb.hu

A Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálati Információs Központjának elérhetőségei:

ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

központi telefonszám: +361 428 2600

központi fax: +361 429 8000

ügyfélszolgálati telefonszám: +36 80 203 776

e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

internet: <http://www.mnbb.hu>

Központi expedíció (iratátvétel):

helye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55. (bejárat a Kuny Domokos utca felől)

telefonszáma: +361 428 2736

fax: +361 429 8000

címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

telefonszáma: +361 489 9323

fax: +361 429 8000

Az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem az MNB-hez” elnevezésű nyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei:

<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>.

A formanyomtatványok rendelkezésre bocsátását kérheti az ügyfélszolgálati irodában a 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. címen. A formanyomtatványok rendelkezésre bocsátását kérheti Társaságunk munkatársaitól is a Társaságunk elérhetőségein keresztül.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alá tartozó panasz elutasítása esetén az Ügyfél lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez jogosult fordulni (<https://bekeltet.bkik.hu/>). A

Békéltető Testület igénybevétele és határozata nem érinti az Ügyfél azon jogát, hogy panaszát bírósági úton érvényesítse.

5.2. Bíróság előtt is érvényesítheti igényét döntése szerint az 5.1 és 5.2 pontokban írtak mellett, akkor is, ha kezdeményezte a Pénzügyi Békéltető Testület (pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszok esetében) vagy fogyasztói jogvitában a kereskedelmi és iparkamarák mellett működő Békéltető Testületek eljárását.

Az illetékesség és hatáskör megállapításához, valamint a bírósági jogérvényesítéssel kapcsolatos információk eléréséhez a következő oldalon kaphat bővebb tájékoztatást: <http://birosag.hu/>.

Ha az említett nyomtatványok beszerzése Ügyfélnek a fenti forrásokból nehézséget okoz, akkor Ügyfél ezeket a nyomtatványokat személyesen átveheti a Társaság ügyfélszolgálatán vagy kérheti e formanyomtatványoknak a Társaság általi költségmentes megküldését is a Társaság elérhetőségein: a B2Kapital Zrt., 1013 Budapest, Pauler. u. 11., panaszkezeles@b2kapital.hu, illetőleg telefonon a +36 1 5100 933-as telefonszámon.

5.3. A pénzügyi intézmény fogyasztóvédelmi ügyekben a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó: dr. Lovász Laura Letícia kamarai jogtanácsos.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás

6.1. 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.

6.2. A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

6.3. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

7. A panasz nyilvántartása

7.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldésének - dátumát.

- 7.2. A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és
- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
 - c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
 - d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
 - e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

- 7.3. A panaszt és az arra adott választ öt (5) évig meg kell őrizni.

8. A szabályzat hatálya

8.1. A jelen szabályzat hatálya a Társaság minden munkavállalójára és Ügyfelére kiterjed. A szabályzat a keltének napján lép hatályba határozatlan időre, egyidejűleg valamennyi korábbi azonos tárgyban készült szabályzat hatályát veszti.

* * *

A B2Kapital Zrt. számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

1. számú melléklet

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ
PANASZ****PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE****Felek adatai**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	
Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

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

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (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:

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

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:

Aláírás:

2. számú melléklet

		<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>		vonalkód helye										
ÜGYSZÁM:		Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez												
Érkeztetés helye		<p><i>E nyomtatványt letöltheti a 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).</i></p>												
<p>1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)</p>														
1A.1	Kérelmező neve:													
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:													
1A.3	Születésének időpontja:	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table>												
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)												
<p>1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)</p>														
1B.1	Kérelmező neve:													
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:													
1B.3	Születésének időpontja:	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td><td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table>												

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"/> pénztartag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

150-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:		
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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 válaszlévelét? év hó napján

150-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

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:								
		<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>								

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 panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	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 meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , 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 fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>

7.2.4 **A kérelmet alátámasztó további iratok:**
(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)

150-DAz 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 hozzájárulásomat 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:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:													
Lakcíme:													
Születésének időpontja és helye	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Születési helye:												

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:													
Lakcíme:													
Születésének időpontja és helye	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Születési helye:												

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

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 felelőisének 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.

3. számú melléklet

	<h2 style="margin: 0;">180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM</h2>		Vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	<p>Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, vagy egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.</p> <p style="text-align: center;">Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</p>		
Érkeztetés helye	E nyomtatványt letöltheti a 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 irodák-tól, 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.		
<p>1. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)</p>			
1A.1	Kérelmező neve:		
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		
1A.3	Születésének időpontja:	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"/> biztosított <input type="checkbox"/> károsult <input type="checkbox"/> egyéb:	
1B.1	További kérelmező neve:		
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		
1B.3	Születésének időpontja:	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"/> biztosított <input type="checkbox"/> károsult <input type="checkbox"/> egyéb:	
<p>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 méltányossági kérelem mellékleteként benyújtani.)</p>			
2.1	Meghatalmazott neve:		
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		

2.3	Telefonszáma:	
3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai: (Pénzügyi szolgáltatónak minősül a bank, az egyéb hitelintézet, a biztosító, a pénzügyi vállalkozás, a pénztár és a befektetési szolgáltató. A követeléskezelő akkor tekinthető pénzügyi szolgáltatónak, ha a fogyasztóval szembeni követelése pénzügyi szolgáltatáson alapul. Nem minősülnek pénzügyi szolgáltatónak a fogyasztói csoportok és azok szervezői, továbbá pl. a közüzemi és hírközlési szolgáltatók sem.)		
3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	

1/5

180-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
4. Az ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS nyilatkozatok és adatok:		
Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön korábban ugyanabban az ügyben méltányossági kérelmet még nem nyújtott be a Testülethez. Ez alól csak az jelent kivételt, ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kitűzésére, illetve az eljárás során visszavonta azt, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését. A Testület eljárását csak az után kezdeményezheti a fogyasztó, ha előzetesen megkísérelte az ügye rendezését a pénzügyi szolgáltatónál, de elutasító választ kapott, vagy a kérelemre nem érkezett válasz 30 napon belül.		
4.1	Kérjük nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy – ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt – korábban méltányossági kérelmet NEM terjesztett elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél, kivéve ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kitűzésére, illetve az eljárás során visszavonta a kérelmét, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését.	<input type="checkbox"/> nyilatkozom
4.2	Mikor nyújtotta be a méltányossági kérelmét a pénzügyi szolgáltatóhoz?	év hó napján
4.3	Kérjük jelölje X-szel, ha a méltányossági kérelmére a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt , és annak átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
4.4	Mikor vette kézhez a pénzügyi szolgáltató válaszlevelét, amely a méltányossági kérelmének elutasítását tartalmazza?	év hó napján
5. A MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:		
5.1	yossági kérelem tárgya szövege	

	A kérelem tárgyát képező _____	
5.1.1.	szerződés azonosító száma:	
5.1.2.	A kérelem tárgya szövegesen:	
5.1.3.	A kérelem tárgya összege:	Ft

5.2 A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása:

Kérjük mutassa be, milyen személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének a lehetőségét. Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **6. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-szel, ha az 5.2 pontot a 180-A/1 pótlapon folytatja: **igen**

2/5

180-A/1	PÓTLAP az 5.2 PONTHOZ Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
----------------	--	----------------------

A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása (5.2 pont folytatása):

180-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
--------------	--------------------------------------	----------------------

6. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a 6.6 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

Mellékletek:

6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.2	A pénzügyi intézmény levele a méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.3	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"/>
6.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya (a kérelem 2. pontja esetén)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.5	A méltányossági kérelemmel érintett pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, engedményezési értesítés, fizetési felszólítás)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.6	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

7. ALÁÍRÁS

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.

Aláírásommal hozzájárulásomat 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:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születési ideje:	Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születés ideje:	Születési helye:

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

közötti méltányossági ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt,

..... 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 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.