

## **A Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft.-**

### **Panaszkezelési Szabályzata**

**Tisztelt Ügyfelünk!**

A Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft.-vel (1146 Budapest, Hungária körút 140-144., cg.: 01-09-289292, adószám: 25790722-2-42.; a továbbiakban „Társaság” vagy „Szolgáltató” - munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a Társaság között véleményeltérés jelentkezik. A Társaság célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Szabályzat elnevezésű dokumentummal – amely szándékunk szerint a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően készült – Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő és annak mi lesz az elintézési módja, stb.

Ennek érdekében kérjük, hogy panasz esetén figyelmesen olvassa el jelen Panaszkezelési Szabályzatunkat, amely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalók mellett, a felhasználható nyomtatvány minták is tartalmaz.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem) oldalon.

**Figyelmét és együttműködését köszönjük!**

**Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft.**

## Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft.

### Panaszkezelési Szabályzata

#### 1. Általános rendelkezések

##### 1.1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat egységes szerkezetben általánosan szabályozza az ügyfeleknek a **Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft.**-vel (1146 Budapest, Hungária körút 140-144., cg.: 01-09-289292, adószám: 25790722-2-42.; a továbbiakban „Társaság” vagy „Szolgáltató”) mint független közvetítővel, továbbá a Társasággal szemben felmerülő panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, orvoslását, azaz együttesen intézését. A szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, szabályozza a panaszkezelés módját és a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetésének szabályait.

##### 1.2. A szabályzat hatálya

A Hpt. 288. § (1) bekezdése szerint a független közvetítő biztosítja, hogy az ügyfél a független közvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba pénzügyi intézménnyel, független közvetítővel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

Ennek alapján a jelen szabályzat hatálya kiterjed minden olyan a Társaságot érintő panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban: panasz – Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. A szabályzat hatálya a Társaság valamennyi munkavállalójára, közvetítő alvállalkozójára, továbbá a panaszkezelési folyamatokban részt vevő szervezeti egységére és alkalmazottra is kiterjed, akik a Társaság megbízásából végzik el ezen folyamatokat.

##### 1.3. Vonatkozó jogszabályok

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a jelen szabályzat alkalmazásában: Hpt.) 288. §;
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról;
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII. 20.) számú MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

##### 1.4. Fogalmak

Panasz: A 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a Társaság teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, (a továbbiakban: ügyfél) a szolgáltató - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. A kizárólag saját hatáskörben intézendő ügyfélbejelentésnek azon **ügyfélbejelentések minősülnek**,

amelyek nem reklamációt, kifogást, hanem pl. információkérést, új jelszókérést tartalmaznak, így ezek nem tartoznak a Panaszkezelésnek megküldendő kategóriába.

- **Javaslat:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Társaság működésének javítását célozza
- **Ügyfél:** a panaszt benyújtó természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi vagy a szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje
- **Fogyasztó:** a jelen szabályzat alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

**Képviselő vagy meghatalmazott:** A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt a – bank-, üzleti és értékpapír titok megtartásának a kötelezettsége miatt – a szolgáltató érdemben nem tudja kivizsgálni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz (ismételten) benyújtható és teljeskörű kivizsgálására és megválaszolására kerül sor. A javasolt meghatalmazás mintát a jelen Panaszkezelési Szabályzat melléklete tartalmazza.

## 2. A panaszok kezelésének szabályai

### 2.1. A panaszkezelésben érintett szervezeti egységek

A panaszok fogadásáért, nyilvántartásba vételéért, kivizsgálásáért és megválaszolásáért felelős szervezeti egysége a Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft. Panaszkezelési Osztály (*e-mail cím:* info@finance-care.hu).

### 2.2. A panaszkezelésben érintett szakterületek speciális feladatai

#### *Panaszkezelés*

A Panaszkezelés az Ügyfelek panaszairól minden naptári év elejétől újra indított, folyamatos sorszámmal ellátott nyilvántartást vezet a jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései szerint.

A Panaszkezelés iktatott panaszokként mappát/dossziét nyit, melybe a panaszbejelentést, a vizsgálattal kapcsolatos dokumentumokat, és a válaszlevél másolatát helyezi el. A Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft. a panaszt, az arra adott választ és az eljárás során keletkezett dokumentumokat 5 évig őrzi meg a jelen panaszkezelési szabályzat rendelkezései szerint.

#### *Panaszt átvevő szervezeti egységek*

A Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft. szervezeti egységeihez (ide értve a tevékenység végzésében közreműködő közvetítő alvállalkozókat is) leadott, a Társaság működésével kapcsolatos panaszokat is) beérkezett panaszok minden esetben átadásra kell, hogy kerüljenek a Panaszkezelés részére. **Panasznak minősül**, így átadásra kerülnek különösen azon bejelentések, melyek:

- a szolgáltatás, ügyfélkiszolgálás minőségére vonatkoznak (pl.: kapcsolattartás módja, díjterhelések);
- a kommunikációval, a tájékoztatás minőségével kapcsolatosak;
- ügyviteli, illetve nyilvántartási (adminisztrációs) hibára utalnak (pl: kondíciók);
- a Társasággal szemben kártérítési igényt jelentenek;

## 3. A panaszkezelési eljárás

### 3.1. A panasz bejelentésének módjai

#### Szóbeli panasz:

##### a) személyesen:

(i) A Társaság székhelye (amely a panaszügyintézés helye is):

**1146 Budapest, Hungária Kft. 140-144.**

Nyitvatartási idő:

Hétfő-Péntek: 08:00 – 16:00

(ii) A Társaság által kifejtett többes ügynöki tevékenység valamennyi színhelyén;

##### b) telefonon:

Telefonszám:

+36 1 432 1275

Hívásfogadási idő:

Hétfő: 08:00 – 20:00

Kedd-Péntek: 08:00 – 16:00

#### Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton (levelezési cím: 1146 Budapest, Hungária Kft. 140-144.,

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: [info@finance-care.hu](mailto:info@finance-care.hu)) folyamatosan fogadja;

#### Meghatalmazott útján:

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni a vonatkozó jogszabályi előírások szerint. Meghatalmazásra javasolt mintát a jelen Panaszkezelési Szabályzat melléklete tartalmaz.

### 3.2.

#### *A panasz benyújtása*

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be, azonban a Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzat melléklete szerinti formanyomtatvány alkalmazását ajánlja<sup>1</sup>. Panaszt a formanyomtatványon kívül, a fogyasztó által választott egyéb módon is előterjeszthető, azonban a javasolt formai követelményekhez tartozik, hogy a panaszból egyértelműen kiderüljön a *panaszos személye*, a *panaszos elérhetősége*, a *panaszos kapcsolata a Társasággal*, a *panasz konkrét tárgya*, a *panasz időpontja és helye* (részletesen ld. panasz jegyzőkönyv). A panaszosnak a postai úton előterjesztett panaszát – ha ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

A Társaság a honlapján és a jelen Panaszkezelési Szabályzat mellékleteként elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt<sup>2</sup>. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

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

<sup>1</sup> **1. számú Melléklet - Fogyasztói Panasz Szolgáltatónak – MNB nyomtatvány**

<sup>2</sup> <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

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.

*Panasz jegyzőkönyv tartalma:*

A panaszról felvett jegyzőkönyv – amelynek a mintája az jelen Szabályzat mellékletét képezi – 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, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön
- 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.

A Társaság a panaszkezelési szabályzatát az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán ([www.financetcare.hu](http://www.financetcare.hu)), külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

### 3.3.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.<sup>3</sup>

## 4. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### Szóbeli panasz:

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, a Társaság munkatársa élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a Társaság a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

<sup>3</sup> A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § (3) bekezdésének megfelelően;

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

#### Írásbeli panasz megválaszolása:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó szolgáltató esetén az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot - pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével - a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg a jelen alpont szerinti szolgáltató az ügyfélnek. 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 végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmazó szolgáltatók esetében a szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

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 Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

Az előző bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

*A szolgáltató 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 szolgáltató szerint a panasz az előző bekezdés a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.*

*A szolgáltató 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 panasza 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 szolgáltató a fenti dőlt betűvel szedett rendelkezésekről figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.**

A szolgáltató 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 (8) bekezdésben foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő vagy
- c) A Társaság – a fenti a) vagy b) lehetőség közül – a választ a panasz előterjesztésére igénybevetett megegyező csatornán küldi meg, figyelemmel arra, hogy a Társaság biztosítja a 66/2021 (XII.20.) MNB rendelet 5. § (8) bekezdésében foglaltak teljesülését és a titokvédelmi szabályok által védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét.

A szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

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

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasznak a Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018 (XII.17.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról történő elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat (részletesen a 7. pontban).

A tájékoztatás tartalmazza a Társaságnak a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámának, e-mail elérhetőségének és postai címének megjelölését is.

## 5. Panaszkezelés közvetítés során

### Panaszkezelési feladatok megosztása közvetítés során

A Társaság mint független közvetítő és az általa az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által e tevékenysége során okozott kárért a közvetítő felel<sup>4</sup>.

Ennek megfelelően a független közvetítő és pénzforgalmi közvetítők tevékenységével kapcsolatos panaszokat – a helyszínen azonnal orvosolható panaszok kivételével – a Társaság Panaszkezelése vizsgálja ki és válaszolja meg a jelen szabályzatban foglaltak szerint, illetve szükség szerint a tárgybeli panaszt továbbítja a megbízó részére.

A jelen Panaszkezelési Szabályzatot és annak mellékletét képező dokumentumokat a független közvetítő a tevékenysége helyszínénél szolgáló, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben ki kell helyezni, akként, hogy azok a helyszínen dolgozó munkatársak segítségével is, ingyenesen, folyamatosan hozzáférhető legyen.

A független közvetítő a jelen Panaszkezelési Szabályzat tartalmáról a a helyszínen jelen lévő alkalmazottait és közvetítői alvállalkozóit tájékoztatja és a jelen Szabályzatnak szerint rendelkezések megtartására utasítja, külön kiemelve a szóbeli panasz átvételével, továbbá a helyszínen, rögtön nem orvosolt szóbeli panaszokhoz kapcsolódó jegyzőkönyv készítési szabályokról.

## 6. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

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

<sup>4</sup> Hpt. 69. § (1) bekezdése, amely rögzíti, hogy *A független közvetítő és az általa az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által e tevékenysége során okozott kárért a közvetítő felel.*



j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni (azaz a hatályos információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679 számú Rendelete (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően.

A panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat a Társaság az utólagos bizonyíthatóság érdekében célhoz kötötte és a szükséges mértékben, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

## 7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Levélcím általános ügyekben:

Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

<https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80-203-776

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

- b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Székhely és személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefon: + 36 80 203 776

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

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

- c) **bíróság.**

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.

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.

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.

Amennyiben panasz kivizsgálása az Ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt, vagy ha véleménye szerint a Társaság megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta, vagy a panaszra adott válaszból jogszabálysértés gyanúja merül fel, a Magyar Nemzeti Bankhoz mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat.

A formanyomtatványok jelen szabályzat mellékletét is képezik, illetve letölthetők az alábbi internetcímen:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

## 8. A panasz nyilvántartása

A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell. A panaszok iktatása és rögzítése (beleértve a felelős személy és válaszadási határidő feltüntetését) a Társaság elektronikus nyilvántartási rendszerében történik, amely egyben a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartásának vezetésére is szolgál.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 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 elküldés - dátumát.

A Társaság 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.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

## 9. Záró rendelkezések

- 8.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság, illetve a Társaság által igénybe vett közvetítő alvállalkozók kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 8.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 8.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1133 Budapest, Váci út 76.) jogosult békéltető testületként eljárni. A Társaság általános alávetési nyilatkozatot tett, miszerint jelen szabályzat előírásainak betartása

kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1133 Budapest, Váci út 76.) jogosult békéltető testületként eljárni.

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

8.5. A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint – amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet – honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

Budapest, 2023. május {\*}.

#### **FINANCE CARE HUNGARY KFT.**

#### **Mellékletek**

1. Fogyasztói Panasz Szolgáltatónak – MNB nyomtatvány;
2. Fogyasztói panasz bejelentés Szolgáltatónak – Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft. nyomtatvány;
3. Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány;
4. MNB előtti fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány;
5. Meghatalmazás;

1. számú Melléklet  
Fogyasztói Panasz Szolgáltatónak – MNB nyomtatvány  
[<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>]

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ  
PANASZ**

PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

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

**Felek adatai**

Ügyfél	
<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</b> (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 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:

- 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 panasz van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

**foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]**

--

Kelt:

Aláírás:

## 2. számú Melléklet Fogyasztói panasz bejelentés – Intézmény részére

Kiemelt Közvetítő/Pénzügyi vállalkozás iktatószám:

### JEGYZŐKÖNYV / PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz

<b>PANASSZAL ÉRINTETT PÉNZÜGYI VÁLLALKOZÁS VAGY KIEMELT KÖZVETÍTŐ (Zálogház, zálogfiók megnevezése)</b>

<b>PANASZOS (Ügyfél)</b>	
<b>Név:</b>	
<b>Cím (ha szükséges, levelezési cím):</b>	
<b>Telefon:</b>	
<b>Ügyfélszám</b> (ügyfél-azonosító):	
<b>Ügyletszám</b> (zálogjegy sorszáma, hitelazonosító szám, bankszámlaszám, stb):	
<b>Értesítés módja:</b>	
<b>Képviselő neve*:</b>	
<b>Képviselő címe:</b>	
<b>Képviselő telefonszáma:</b>	
* Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt. Ebben az esetben meghatalmazás csatolása szükséges.	

<b>CSATOLT DOKUMENTUMOK</b> (számla, szerződés, képviselő meghatalmazása, egyéb)	
1.	
2.	
3.	

<b>PANASZ IDŐPONTJA</b>	
A panasz észlelésének időpontja (év/hónap/nap):	
Korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hónap/nap):	

<b>PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA</b> (telefon útján / személyesen)	

**PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE<sup>5</sup> (bankfiók, központ, közvetítő)**

--

**A PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA, PANASZOS IGÉNYE**

Kérjük, az egyes kifogásait elkülönítetten rögzítse annak érdekében, hogy a panaszában foglalt összes kifogás kivizsgálásra kerüljön

--

Kelt:

Panaszos aláírása:

**Személyes átvétel esetén a panaszt átvevő/ személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy (a szervezeti egység ügyintézőjének) aláírása (megfelelő aláhúzendó), igazolása jelen panaszbejelentő nyomtatvány átvételéről:**

--

--

<sup>5</sup> Személyesen előterjesztett panasz esetén kitöltendő.



3. számú Melléklet  
PBT-hez fordulás iránti kérelem

<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztói-kerelem-1-2.pdf>

**150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM**

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonatkozó helye
	ÜGYSZÁM:	
Erőseztető helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<a href="http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu">www.penzugyibekeltetotestulet.hu</a>), kitalthati olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (<a href="http://www.magyarorszag.hu">www.magyarorszag.hu</a>)</p>	

Kérjük jelölje X-szel, ha a kérelme gépjármű hitellel vagy gépjármű lízinggel kapcsolatos  igen

**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 és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:		
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 és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:		
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:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <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:	_____
3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	_____
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	_____

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

*Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn.*

**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?	201..... év ..... hó ..... napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény <b>nem válaszolt</b> , 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 válaszlevelét?	201..... év ..... hó ..... napján

<b>150-B</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 Kérelm tárgy szövegesen és összecszerűen:**

6.1.1.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.2.	A kérelem tárgya összecszerűen: (ha meghatározható, kérjük szíveskedjen beírni)	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*

<b>150-B/1</b>	<b>PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ</b> Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

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

**7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

Az eljárás megindításának feltétele, hogy az állítást 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-el 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 melléletek:		
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 melléletek:		
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.)	

<b>150-D</b>	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:					
	_____	<table border="1"> <tr> <td>□</td><td>□</td><td>□</td> <td>□</td><td>□</td><td>□</td> </tr> </table>	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□		

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

Hozzájárulok az eljárás írásbeli lefolytatásához, meghallgatás tartását nem kérem.

igen

Kelt ..... , 201... év ..... hó ..... napján

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

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

*\*Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (2) bekezdése szerint a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>									
<b>Lakcíme:</b>									
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table style="display: inline-table; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> Születési helye:								

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>									
<b>Lakcíme:</b>									
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<table style="display: inline-table; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> 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>címe:</b>	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, ....., 201... év ..... hó ..... napján

..... <b>Meghatalmazó aláírása</b>	..... <b>Meghatalmazott aláírása</b>
---------------------------------------	---

Előttük, mint tanúk előtt:

<b>Név:</b>	<b>Név:</b>
<b>Lakcím:</b>	<b>Lakcím:</b>
<b>Anyja neve:</b>	<b>Anyja neve:</b>
<b>Aláírás:</b>	<b>Aláírás:</b>

#### 4. számú Melléklet MNB-hez fordulás iránti kérelem

**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 megtévesztő 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 **alírta, 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>6</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
  - sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megfélemlítő.
- 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**

<sup>6</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

**csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Ha **panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tény 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 **lakímét!** 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 megszűntetésekor 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.

**5. számú Melléklet**  
**MEGHATALMAZÁS minta**

**Meghatalmazás**

**Alulírott**

<b>Név:</b>	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	

**mint meghatalmazó (továbbiakban: Meghatalmazó )  
meghatalmazom**

<b>Név:</b>	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	

**meghatalmazottat (továbbiakban: Meghatalmazottat),**

hogy a<sup>7</sup> Finance Care Hungary Pénzügyi Tanácsadó Kft.-vel (1146 Budapest, Hungária körút 140-144., cg.: 01-09-289292, adószám: 25790722-2-42.; a továbbiakban „Társaság” vagy „Szolgáltató”) vagy a helyette és nevében eljáró ..... megnevezésű közvetítő alvállalkozó részére

.....<sup>8</sup>. tárgyában felmerült panaszommal kapcsolatban a hitelintézetnél helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt a többes ügynök részére benyújtsa, azt és az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviselőletemben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

Egyben kijelentem, hogy a Meghatalmazott nyilatkozatainak minden jogkövetkezményét teljes körűen vállalom.

Jelen Meghatalmazással a fent részletesen körülírt panaszommal kapcsolatban a Meghatalmazott eljárása vonatkozásában, vele szemben a hitelintézetet a *hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)* szerinti banktitokra vonatkozó rendelkezéseiben meghatározott titkok megtartásának kötelezettsége alól felmentem.

A jelen **Meghatalmazás** visszavonásig érvényes.

Kelt: ....., .....(év) .....(hónap .....(nap)

.....  
Meghatalmazott

.....  
Meghatalmazó

Előttünk, mint tanúk előtt	Tanú1	Tanú2
Név:		
Lakcím:		
Aláírás:		

*Amennyiben a hitelintézet/többes ügynök munkavállalója a tanú:*

Előttünk, mint tanúk előtt	Tanú1	Tanú2
Név:		
Személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány típusa, száma		
Munkáltató címe:		
Aláírás:		

<sup>7</sup> Kitöltés során megfelelően aláhúzendó!

<sup>8</sup> A panasz tárgyának pontos leírása (bankszámlaszám, hitelazonosító szám, Ügyfél azonosító szám, panasz tárgya, panasz dátuma)