

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.
Ügyfelei részére

Tartalom

I. Bevezetés	3
II. Fogalmak	3
1. Panasz	3
2. Ügyfél	4
3. Fogyasztó	4
III. Alapelvek	4
IV. A szabályzat személyi hatálya	4
V. A panasztétel lehetséges módjai	4
1. Szóbeli panasztétel	4
2. Írásbeli panasztétel	5
VI. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok	5
1. Általános eljárási szabályok	5
2. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz	6
3. Írásban közölt panasz	7
4. Válaszadás általános szabályai	7
VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a panasz elutasítása esetén	7
VIII. Adatkezelés	8
IX. A panasz nyilvántartása	9
X. Egyéb rendelkezések	9
IX. A szabályzat hatályba lépése	9
1. számú melléklet	10
2. számú melléklet	14
3. számú melléklet	15
4. számú melléklet	20

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a Netrisk.hu Zrt. Ügyfelei részére

I. Bevezetés

A Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság vagy Netrisk.hu Zrt.) a független biztosításközvetítói (alkuszi) és a pénzügyi többes ügynöki tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól ügyfelei számára

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) szabályai,
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) szabályai,
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet szabályai szerint, továbbá
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlásban foglaltak figyelembe vételével

az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg (továbbiakban: Szabályzat).

II. Fogalmak

1. Panasz

Az ügyfélnek a Társaság

- szerződéskötést megelőző, vagy
- a szerződés megkötésével,
- a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint
- a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve
- azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő

tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak minden olyan, az ügyfél által a Társasághoz benyújtott kérelem, amely nem tartozik a fenti fogalom alá, és

- általános tájékoztatás, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére irányul, vagy
- az ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény.

2. Ügyfél

A Bit. 4. § (1) bekezdés 101. pontja alapján ügyfél a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött.

A Társaság pénzügyi közvetítői tevékenysége keretében ügyfél az a személy – ideértve természetes és nem természetes személyt egyaránt -, aki pénzügyi szolgáltatást vett igénybe.

3. Fogyasztó

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

III. Alapelvek

1. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).
2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
3. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfél panaszát, gondoskodik a panaszban felvett minden egyes probléma/kifogás kivizsgálásáról.

IV. A szabályzat személyi hatálya

A jelen Szabályzat személyi hatálya a Társaságra, valamint a panaszt tevő ügyfélre terjed ki.

V. A panasztétel lehetséges módjai

1. Szóbeli panasztétel

a) Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Személyes ügyfélszolgálat):

A Személyes ügyfélszolgálat helye: **1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49. 1. épület 4. emelet**

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje munkanapokon:

Hétfő: 08:00 - 17:00

Kedd - Csütörtök: 08:00 - 16:00

Péntek: 08:00 - 15:00

b) Telefonon:

Központi telefonszám: **+36-1-413-3480**

A telefonos ügyfélszolgálat (Call Center) hívásfogadási ideje munkanapokon:

Hétfő: 08:00 - 20:00

Kedd - Csütörtök: 08:00 - 17:00

Péntek: 08:00 - 16:00

2. Írásbeli panasztétel

- Személyesen vagy más által átadott irat útján – A személyes panaszügyintézés helyén: **1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49. 1. épület 4. emelet**
- Postai úton - Levélcím: **1441 Budapest, Pf.102.**
- Telefaxon - Faxszám: **06-1-413-3490**
- Elektronikus levélben - E-mail: **panaszbejelentes@netrisk.hu**
- Biztosításközvetítői tevékenységet érintően interneten is: a **Netrisk.hu Zrt. honlapján keresztül** (www.netrisk.hu/szemelyes.html), a személyes menü üzenetküldő felületén.

A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt (3. számú melléklet) alkalmazhasson. A jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező formanyomtatvány (Panaszbejelentő Lap) a Társaság formanyomtatványa, amely a honlapján is elérhető. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás minta (2. számú melléklet) a Társaság honlapjáról letölthető, illetve része az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Panaszkezelési szabályzatnak. A minta használata ugyan nem kötelező, de az abban szereplő adatokra és aláírásokra mindenképpen szüksége lesz az eljáráshoz. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával, illetve meghatalmazással igazol. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.

VI. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok

1. Általános eljárási szabályok

A panasz kivizsgálásra a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének panaszkezelői (a továbbiakban a panaszkezelők együtt: **Panaszkezelési Csoport**) jogosultak és kötelesek.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a Társaság közzétett elérhetőségeire küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság munkatársa az ily módon kézhez kapott panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszkezelő Csoport részére.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt panaszkezelőnél terjeszti elő, a Társaság munkatársa köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő Ügyfélszolgálat elérhetőségéről.

2. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az ügyfél és a Társaság közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangrögzítésre kerül. A hangrögzítésről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt a Társaság öt évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá (a Társaság pénzügyi többes ügynöki tevékenységével összefüggésben történő panaszkezelés esetén 15 napon belül) térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

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, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat kell, hogy tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

3. Írásban közölt panasz

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

4. Válaszadás általános 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.

A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, 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.

VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a panasz elutasítása esetén

1. A Társaság a **panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő** ügyfelet arról, hogy
 - 1.1. **álláspontja szerint** a panasz és a panaszkezelés
 - 1.1.1. a **szerződés jogviszony** létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - 1.1.2. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNBtv.) **fogyasztóvédelmi rendelkezései** megsértésének kivizsgálására **irányult**, továbbá, hogy
 - 1.2. panaszával – annak jellege szerint – milyen **további jogorvoslati fórumokhoz** fordulhat:
 - 1.2.1. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:
 - **Pénzügyi Békéltető Testülethez [PBT]** fordulhat: Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36 40 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu); illetve a PBT döntésével

kapcsolatban a Társaság általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

- vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz fordulhat.**

1.2.2. Az MNBtv.-ben rögzített **fogyasztóvédelmi rendelkezések** megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bankhoz** [MNB] fordulhat: Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36 40 203 776, fax: +36 1 489 9102, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, Személyes ügyfélszolgálatának címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

2. A **fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet** a Társaság a panasz elutasítása esetén tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat.

3. A panasz kivizsgálására előírt **30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén**

- a fogyasztónak minősülő ügyfél az MNB-hez
- a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság tájékoztatja továbbá a fogyasztót a PBT és a MNB Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítandó eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány elérési (elektronikus letöltési) és a személyes átvétel helyeiről, illetve térítésmentes igénylésének és Társaság általi megküldésének lehetőségéről.

A panaszok rendezésével kapcsolatos egyéb információk megtalálhatóak az MNB honlapján (<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>).

VIII. Adatkezelés

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

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

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

IX. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz egyedi azonosítószámát;
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- f) a panasz megválaszolásának (postára adásának) dátumát.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi, és azt az MNB-nek kérésére bemutatja.

X. Egyéb rendelkezések

A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság vezérigazgatója jogosult.

IX. A szabályzat hatályba lépése

A jelen szabályzat **2016. március 22.** napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Budapest, 2016. március 21.

Sebestyén László
Vezérigazgató

1. számú melléklet

PANASZBEJELENTŐ LAP

ADATOK

Ügyfél azonosító (ID): _____
Szerződés azonosító: _____
Forgalmi rendszám: _____
Panasztétel időpontja: _____

Ügyfél adatai	
Név:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása):	

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. KGFB, Casco):

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 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 panasa van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

Panaszos igénye:

A panasz leírása megfelelő.

Helység / Dátum:

.....
Ügyfél aláírása

.....
A panaszt átvevő munkatárs neve és aláírása

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Fogyasztó neve:

Lakcím:, Szem.ig.szám:.....

Születési hely, idő:Anyja neve:

mint meghatalmazó ezúton **meghatalmazom,**

Név:

Lakcím:, Szem.ig.szám:.....

Születési hely, idő:Anyja neve:

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben eljárjon, kötelező jognyilatkozatot tegyen a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt-nél, írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő a(z).....ügyben.*

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a pénzügyi szolgáltatóval szemben álló panasz rendezésére vonatkozik.

Kelt:, 201.....

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazott

Előttünk mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Anyja neve:

Anyja neve:

Aláírás:

Aláírás:

*Kérjük a meghatalmazás pontos körét megjelölni.

3. számú melléklet

A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén forduljon kérelemmel:

- ✓ **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz 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 **aláírta, pontos lakcímét közölte**.

A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett

FOGYASZTÓI KÉRELEM

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsé 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, szerződésszám):

--

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

Kelt:

aláírás

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 a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett kérelem benyújtásához.

- Vitája rendezését **ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN** a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg. Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

- A **panasz** az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat **kérelmével**, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és
 - panaszára 30 napon belül nem kapott választ,
 - panaszának kivizsgálása nem megfelelően történt (pl: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott),
 - sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza**, és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez. Amennyiben **panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy egyáltalán nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tényt is jelezze.
- Az MNB-hez **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét**. Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszűntetésekor kezdődik.
- **Kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 3 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 fordulhat kérelemmel, ha például 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 kapott, 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 — a Magyar Nemzeti Bank 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 által működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- a) idő előtt felmondta a szerződést,
- b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- d) szerződészegése kárt okozott,
- e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el:

pl: a KHR-be kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.

4. számú melléklet

	<h3>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h3>	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	

Érkeztetés helye	E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti 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. (www.magyarorszag.hu)
------------------	---

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)			

150-A	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> </tr> </table>						

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 panasa (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 <u>nem válaszolt</u> , 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

150-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>							

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:

6.1 Kérelem tárgya 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

150-B/1	PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ 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):

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> </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-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 igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügghöz 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-D	Az A1. 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"/>

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

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.

