

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az igazgatótanács elfogadta: 2022. október 28. napján
Hatályos: 2024. január 11. napjától

Bánfalvi István
az Igazgatótanács elnöke s.k.
Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztár

Horváth Gyula
az Igazgatótanács tagja s.k.
Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztár

1. A panaszkezelés általános elvei

Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed az Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztár tisztségviselőire és alkalmazottaira, illetve közvetítőire, valamint egyes adminisztrációs és szakértői feladatokat kiszervezett tevékenységként ellátó Alfa VIG Pénztárszolgáltató Zrt. alkalmazottaira.

Jelen szabályzat és a jogszabályi előírások szerint panasznak minősül az Alfa – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, az Alfa a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, az Alfa részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Jelen szabályzat kiadásának célja az ügyfelek panaszaiban felvetett minden egyes probléma/kifogás teljes körű kivizsgálása, megválaszolása, a jogszabályok által előírt dokumentáltság mellett.

Másik célja, az ügyfélpanaszok összegyűjtése, feldolgozása annak érdekében, hogy megismerjük a szolgáltatás kritikus elemeit és fejlesztendő területeit.

Az átláthatóság és a könnyebb kezelhetőség érdekében szükséges az akár közvetlenül az ügyfelektől, akár más – nevükben eljáró – személyektől, érdekvédő szervezetektől érkező levelek (továbbiakban: ügyféllevelek) megkülönböztetése aszerint, hogy azok panaszeljárás keretében vagy nem panaszeljárás keretében kezelendők.

A panaszügyintézés szabályai az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról szóló 1993. XCVI. törvény (a továbbiakban: Öpt.), a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.), a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgy.tv.), a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNBtv.), az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet előírásain alapulnak.

A jelen szabályzat az ügyfél panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól szól. Az Alfa a jelen szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.

Az Alfa honlapján a jelen szabályzat közzétételre, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, ennek hiányában a székhelyén kifüggesztésre kerül.

2. Ügyféllevek minősítése

2.1. Panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevek, bejelentések (a továbbiakban: ügyféllel):

- Minden olyan negatív értékítéletet vagy kritikát megfogalmazó szóbeli vagy írásbeli közlés, amely az Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztár, vagy az Alfa VIG Pénztárszolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Alfa) bármely szervének:
 - tevékenysége
 - mulasztása
 - dolgozójának vagy megbízottjának (a továbbiakban: dolgozó) kifogásolt magatartása miatt érkezik az Alfa bármely egységéhez vagy megbízottjához.
- A külső, erre hatáskörrel rendelkező (felügyeleti, fogyasztóvédelmi stb.) szervek közvetítésével érkező levelek.

2.2. Nem panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevek, bejelentések:

Minden olyan megkeresés, amely a 2.1. pontban felsorolt kategóriáknak nem felel meg, különösen azok, amelyekben az ügyfél:

- felvilágosítást, tájékoztatást kér a nyugdíjpénztár bármely tevékenységi körével és szolgáltatásaival kapcsolatban
- nyomtatványt, csekket, tagsági okirat másolatot, számlaértéket, adóigazolást igényel, szolgáltatási igénybejelentést tesz
- változást jelent be, szerződésmódosítási kérelmet nyújt be
- szolgáltatási összeg kifizetésével kapcsolatos részletes elszámolást kér
- értékesítési és egyéb akciókkal, tömeges ügyfél kommunikációval kapcsolatos észrevételt tesz, amely észrevétel nem utal mulasztásra
- a nyugdíjpénztári bankszámlára érkező pénzösszeg bármilyen oknál fogva történő visszautalását kéri
- szolgáltatási, számlavezetési, behajtási küldeményekkel kapcsolatos egyeztetések, amelyek adminisztrációs ügyintézés igényelnek (kiküldött szolgáltatási nyomtatványokkal, számlaértéktől, tagdíj- és pótlék hátralékkal illetve bevallási hiánnyal kapcsolatos megkeresések)

Továbbá:

- más Pénztártól érkező megkeresések
- jutalékreklamáció
- ügyfelektől átvett, de be nem fizetett díjakkal kapcsolatos iratok
- méltányossági kérelmek.
- Sajtó, média közvetítésével érkező megkeresések.

Nem tekinthetők továbbá panasz eljárás keretében kezelendőnek:

- a folyamatban lévő munkajogi jogvitával kapcsolatos iratok
- a peres ügyben érkező iratok
- az Alfa Magyarország cégcsoport más tagvállalatának tevékenységével kapcsolatos észrevételek.

A nyugdíjpénztári beléptetési folyamatban elkövetett csalással vagy csalás gyanújával érintett bejelentést, panaszként kell nyilvántartásba venni, annak kezelésére azonban külön eljárási szabályok vonatkoznak.

3. A panaszügyintézés ügyviteli rendje

A panaszkezelési tevékenység irányítását és felügyeletét a Pénztár Számlanyilvántartási és Ügyfélszolgálati Adminisztrációs vezetője látja el.

A panaszügyek kivizsgálását, megfelelő dokumentálását, megválaszolását, nyilvántartását, az adatszolgáltatást a Számlanyilvántartási és Ügyfélszolgálati Adminisztrációs vezető által kijelölt panaszügyintéző(k) végzi(k). A Panaszkezelési szabályzat és a panaszkezelési nyomtatványok, a tájékoztató, valamint eljárásrend felülvizsgálatát és aktualizálását a jogi terület végzi. A más szervezeti egységhez beérkezett panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevelet 1 munkanapon belül továbbítani kell a panaszügyintéző(k) részére.

3.1. A panaszok benyújtásának módja

A panasz benyújtására az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőség közül lehet választani, így azt írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefax útján, elektronikus levélben), illetve szóban (telefonon, személyesen valamelyik ügyfélszolgálati irodában) is benyújtható. *(1. sz. melléklet: A panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségekről szóló tájékoztató)*

Az Alfa

- a) a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,
- c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

Az Alfa elérhetővé teszi a panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségeket tartalmazó tájékoztatót (1. számú melléklet), a panaszok (Szolgáltatóhoz történő) benyújtására rendszeresített formanyomtatványt (2. számú melléklet), a Szolgáltatóhoz benyújtandó panaszhoz tartozó meghatalmazásmintát (3. számú melléklet) az MNB-hez benyújtható formanyomtatványt (4. számú melléklet), valamint a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtható - meghatalmazást is tartalmazó - formanyomtatványt (5. számú melléklet) az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve honlapján is.

A Pénztár a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is köteles befogadni.

- Írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postán, faxon, e-mailben)

A beérkező iratot a Dokumentumkezelési és feldolgozási csoport iktatja, e-mail esetén az ügyfélszolgálat fogadja, és haladéktalanul továbbítja a panaszügyintéző(k) részére. A választ a panaszügyintéző(k) készíti(k) el az adott szakterületről bekért információk alapján és a választ írásban, könyvelt küldeményként a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül küldi(k) meg a panasztevő részére, oly módon, hogy igazolható legyen a küldemény elküldésének ténye és időpontja. Ügyfélszolgálati irodában személyesen leadott panasz esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a megkeresését a Pénztár válaszolja meg a közlést követő 30 napon belül.

- Szóban (telefonon, személyesen valamelyik ügyfélszolgálati irodában)

Az Alfa a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alfa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint a telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek térítésmentesen átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a válasszal együtt a közlést követő 30 napon belül térítésmentesen megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alfa 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 az írásbeli válasszal együtt a közlést követő 30 napon belül térítésmentesen megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Jegyzőkönyv felvétele esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a megkeresését az Alfa Nyugdíjpénztár a közlést követő 30 napon belül válaszolja meg.

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

Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Alfa és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az Alfa hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Alfa az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az ügyfelet a beszélgetés végén erről tájékoztatni kell.

A jegyzőkönyvben a következők kerülnek rögzítésére:

- 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, illetve a tag pénztári azonosítója
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe, és
- j) telefonon történő panaszkezelés esetén a hívás egyedi azonosítószáma.

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 az Alfa valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az Alfa a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége (panaszkezelési ügyintéző(k) 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.

3.2. A panaszügyintézés általános szabályai

Az az egység, vagy az a dolgozó, amelynek, illetve akinek az intézkedése, mulasztása vagy magatartása miatt érkezik panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, az Ügyvezető ilyen tartalmú döntése esetén a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Ilyen esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az ügyfél nevében eljáró személynek be kell csatolnia a legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazását, mely alapján az adott ügyben az ügyfél nevében eljárhat.

A Pénztár a honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben meghatalmazásmintát tesz közzé. A Pénztár ettől eltérő meghatalmazást is elfogad, ha az megfelel a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeinek (közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás, pontosan megjelölt adatok, ügy, jogkör, terjedelem).

A Pénztár a meghatalmazást megvizsgálja, és érvényes meghatalmazás esetén az érdemi választ a meghatalmazott részére küldi meg.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

A beérkező panaszokra minden esetben pontos, közérthető és egyértelmű, indokolással ellátott választ kell adni. A válaszban részletesen ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, a hivatkozott jogszabályi és Pénztár-szabályzati előírásokat, valamint a válasz alátámasztására szolgáló, illetve az ügyfélnek a tagsági jogviszony fennállása alatt küldött egyéb tájékoztató dokumentumokat.

Fentiektől 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 válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Az Alfa a fogyasztónak minősülő ügyfelet (alább meghatározva) a panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Alfa válaszában tájékoztatja arról, hogy az

- a) pont esetén a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárását kezdeményezheti, illetve a
- b) pont esetén a Magyar Nemzeti Bank (MNB) pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Ha az Alfa álláspontja szerint a panasz az a) és a b) pontot is érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Alfa válaszában tájékoztatja arról, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat.

Az Alfának tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, illetve, hogy a PBT mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot. A válaszlevelekben meg kell adni a PBT elérhetőségeit (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172, telefon: 06 80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>), illetve az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának elérhetőségeit (levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06 80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), valamint az MNB honlapján a PBT eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

Fentiekről az Alfa figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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 jelen szabályzat és a jogszabályi előírások szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (magánszemély), és ügyfél minden természetes vagy jogi személy, aki a pénzügyi szolgáltatóval szerződéses vagy tagsági jogviszonyban áll.

Amennyiben az ügyféllevelet nem az ügyfél írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre, illetve a pénztártitokra vonatkozó szabályok szerint a Pénztárnak van-e joga a válaszadásra a feladónak címezve. Amennyiben nincs, akkor közvetlenül az érintett ügyfél javára kell a tájékoztatást megadni, és az érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva – kell a feladónak válaszolni.

A panaszokat a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a beérkezéstől (bejelentéstől, közléstől) számított 30 napon belül kell kivizsgálni, és megválaszolni.

Ha a kérelem hiányossága, egyéb kivizsgálás, harmadik személytől szükséges információ vagy az iratok beszerzése miatt az ügyféllel megválaszolása nem lehetséges, erről a panaszost a felismerést követően haladéktalanul tájékoztatni kell.

Az Alfa az MNB-től fogyasztóvédelmi eljárás keretében érkezett megkeresésekre tett észrevételeit maximum a MNB megkeresésben előírt válaszadási határidőig írásban megküldi.

3.3. A panaszkezelés során kezelt adatok:

Az Alfa a panaszkezelés során a panaszok kivizsgálásához és megválaszolásához szükséges adatokat kezeli a jogszabályban előírt határidőig, melyek különösen az alábbiak:

A panaszos, illetve az ügyfél:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

3.3.1. Az adatvédelemmel kapcsolatos panaszok megválaszolása

Az adatvédelemmel kapcsolatos panaszok megválaszolása az általános szabályok szerint történik, azzal a kiegészítéssel, hogy a panaszt kivizsgáló panaszügyintéző az adatvédelemmel kapcsolatos panaszról a lehető legrövidebb időn belül értesíti az adatvédelmi tisztviselőt.

Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszunkkal nem ért egyet az ügyfél, úgy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

4. Nyilvántartás

4.1. Nyilvántartás

A panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevelek nyilvántartását a panaszügyintéző(k) elektronikusan vezeti(k).

A panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevelekről vezetett nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, annak témája szerinti csoportosítását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A Pénztár a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- megvizsgálja, hogy a rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményez a feltárt, rögzített tények és események korrekciójára, és
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat
- negyedéves időszakokra vonatkozóan beszámolót készít az igazgatótanács részére.

A Pénztár a GDPR 30. cikke alapján maga köteles adatkezelési nyilvántartást vezetni.

4.2. Irattározás

A panaszok irattározását a panaszügyintéző(k) végzi(k).

Az Alfa az ügyfelek panaszát, továbbá az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni, és azt az MNB kérésére be kell mutatni.

5. Fogyasztóvédelmi rendelkezések

Az Alfa ügyfeleinek védelme érdekében fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, aki a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal és egyéb fogyasztóvédelmet érintő kérdésekben az MNB-vel szemben – és a Pénztáron belül – személy szerint felelős az ilyen tárgyú jogszabályi és felügyeleti elvárások megfelelő

beépítéséért és alkalmazásáért. A Pénztár a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyét, illetve az abban bekövetkező változást az MNB részére 15 napon belül írásban bejelenti.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatai közzé tartozik különösen, de nem kizárólagosan, hogy:

- koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak a pénztár működési rendszerébe történő átlátható implementálását, annak érdekében, hogy a pénztár belső eljárási szabályzataiban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek,
- biztosítsa, illetve elősegítse, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat a pénztáron belül az érintett területek, munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák,
- a termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja, hogy a pénztár szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is,
- a pénztár egyéb érintett területeivel együttműködve kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a témában az intézményvezető testületei felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön,
- eljár annak érdekében, hogy a pénztár illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére,
- kezdeményezi, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok, jelenjenek meg a pénztár internetes felületén, és azok legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint figyelemmel követi ezek naprakészségét,
- elősegíti, hogy a pénztár részt vegyen a Felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

Az MNB a fogyasztóvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásáról ajánlást adott ki a pénzügyi szervezeteknek. Az ajánlás az alábbi linken érhető el: <https://www.mnb.hu/letoltes/9-2020-fogyved-elvek.pdf>

Az MNB a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról ajánlást adott ki, mely az alábbi linket érhető el: [MNB 16/2021. \(XI.25.\) ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.](#)

Záró rendelkezések

Jelen szabályzatban foglalt rendelkezéseket az igazgatótanács 2022. október 28. napján fogadta el, a szabályzat 2024. január 11. napjától hatályos.

A szabályzatot évente, illetve a szabályozási követelmények megváltoztatása esetén felül kell vizsgálni, melyért a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó (jogtanácsos) a felelős. Ha kizárólag a jelen szabályzat mellékletét képező panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségek, formanyomtatványok igényelnek módosítást, akkor azok módosításának külön elfogadása az igazgatótanács által nem szükséges, azok az igazgatótanács elnökének jóváhagyásával a Pénztár általi – szabályzattal együtt történő – kiadást követően, a honlapon történő közzététellel válnak hatályossá.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Tájékoztató panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségekről
2. sz. melléklet: A Szolgáltatóhoz benyújtandó panasz.
3. sz. melléklet: Meghatalmazásminta a Szolgáltatóhoz benyújtandó panaszhoz
4. sz. melléklet: Fogyasztói kérelem az MNB-hez.
5. sz. melléklet: Fogyasztói kérelem és meghatalmazás a PBT előtti eljáráshoz

TÁJÉKOZTATÓ
panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségekről

Panaszügyintézéssel foglalkozó szervezeti egység:

Alfa Nyugdíjpénztár, Számlanyilvántartási és Ügyfélszolgálati Adminisztrációs vezető

Panaszát benyújthatja:

Írásban: 1399 Budapest, Pf. 717.

Telefonon: 06-1-477-4890 (H, K, Sze, P: 8-16, Cs: 8-20)

Faxon: 06-1-476-5365

E-mailben: nypugyfel@alfa.hu

Adatvédelemmel kapcsolatos panaszukat az ügyfelek közvetlenül a Pénztár adatvédelmi tisztviselőjénél is bejelentethetik az alábbi elérhetőségen: nyp.adatvedelem@alfa.hu.

Személyesen az alábbi ügyfélszolgálati irodában és ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó Kiemelt Értékesítési Pontokon:

Kérjük, mielőtt személyesen felkeresné irodánkat, előtte tájékozódjon a www.alfanyugdij.hu/elerhetosegeink/ oldalon az aktuális nyitva tartásról!

Ügyfélszolgálati iroda	Cím	Nyitva tartás				
		Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Budapest	1091 Budapest, Üllői út 1.	8-16	8-16	8-16	8-20	8-16

Kiemelt Értékesítési Pont	Cím	Nyitva tartás				
		Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Budapest	1148 Budapest Örs vezér tere 24. (Sugár Üzletközpont)	10-18	10-18	10-18	10-18	10-18
Budapest	1103 Budapest Gyömrői út 99. (Auchan Áruház)	10-18	10-18	10-18	10-18	10-18
Budapest	1095 Budapest, Boráros tér 7. (Duna Ház Bevásárlóközpont, 1.em. 29. üzlet)	9-17	9-17	9-17	9-17	9-16
Budapest	1035 Budapest, Szentendrei út 14.	10-18	10-18	10-18	10-18	10-18
Budapest	1091 Budapest, Üllői út 3.	9-17	9-17	9-17	9-17	9-15
Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Bercsényi utca 13.	8-16	8-16	8-16	8-18	8-14
Miskolc	3525 Miskolc, Patak utca 2.	8:30-16	13-18	8:30-16	8:30-18	8:30-13
Szeged	6723 Szeged, József Attila sugárút 55.	8-16	8-16	8-16	8-18	8-14
Debrecen	4024 Debrecen, Szent Anna u. 37.	8-16	8-16	8-16	8-18	8-14
Eger	3300 Eger, Törvényszék u. 4. (Agria Park Bevásárlóközpont)	8-16	8-16	8-18	8-16	8-16
Salgótarján	3100 Salgótarján, Kassai sor 6. fszt. 2	9-13	9-13	13-17	9-13	9-13
Békéscsaba	5600 Békéscsaba, Munkácsy u.3.	8-12 13-16:30	8-12 13-16:30	8-12 13-16:30	8-12 13-16:30	8-14

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

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 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 | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Szerződés felmondása |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ Egyéb panasz van |
| ☐ 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 | |

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:

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

MEGHATALMAZÁS

a Szolgáltatóhoz benyújtandó panaszhoz

/A Pénztár ettől eltérő meghatalmazást is elfogad, ha az megfelel a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeinek (közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás, pontosan megjelölt adatok, ügy, jogkör, terjedelem)/

Alulírott,

(szül.hely, szül.idő:, anyja neve:.....,

lakcím:) jelen okiratban foglaltan meghatalmazom az alábbi személyt, hogy az Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztárnál (1091 Budapest, Üllői út 1.) benyújtott panaszommal kapcsolatban helyettem és nevemben teljes körűen eljárjon:

Név:

Szül.hely, szül.idő:.....

Anyja neve:

Lakcím:.....

Személyi igazolvány szám:

Jelen okiratban foglaltan meghatalmazom az Alfa Önkéntes Nyugdíjpénztárt, hogy a panaszommal kapcsolatos, pénztártitoknak minősülő adatokat, információkat a meghatalmazottnak kiadja.

Jelen meghatalmazás határozott időtartamra szól, a panaszommal kapcsolatos ügyintézés teljes folyamatára, illetve nyilatkozatok megtételére vonatkozik.

Kelt: Település:....., Dátum:

A meghatalmazást elfogadom:

.....
Meghatalmazó aláírása

.....
Meghatalmazott aláírása

Alulírott tanúk aláírásunkkal igazoljuk, hogy a Meghatalmazó, illetve a Meghatalmazott jelen meghatalmazást előttünk saját kezűleg írta alá, illetve aláírását előttünk sajátjaként ismerte el. (AVDH hitelesítés esetén nem szükséges.)

Tanú 1

Tanú 2

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:

Aláírás:

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

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 aláírta, pontos lakcímét közölte.

A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

CÍMZETT

FOGYASZTÓI KÉRELEM

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

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

*Név:

*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

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

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

*A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása

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

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

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

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 szolgáltatással¹ (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 panaszra és a panaszra kapott válasz másolatát minden esetben csatolja az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Ha panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt, kérjük, kérelmében e tényt is jelezze!
- Az MNB-hez csak fogyasztók fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.

¹ 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) készpénzáttutalás; 7) fizetéskezdeményezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás

- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el saját kezű aláírásával, és tüntesse fel lakcímét! Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott eredeti meghatalmazást.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő 5 éven belül van lehetőség. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.
- A kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 6 hónap. Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.

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

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

- Fontos, hogy az MNB egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni, ezért a pénzügyi tárgyú szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat. Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.
- Tájékoztatjuk továbbá, hogy polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat.

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

- idő előtt felmondta a szerződést,
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetés 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

	150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM		vonalkód helye
	ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	
Érkeztetés helye	E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1022 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).		

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:			
1A.4	Telefonszáma:			
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett
		☐ biztosítási szerződésnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett
		☐ 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:	
1B.4	Telefonszáma:	

1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös
		☐ biztosítási szerződésnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett	☐ pénztártag
		☐ egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

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

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:
Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

2.1	Meghatalmazot tneve:	
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 töltse ki, ha további szolgáltatóval szembenkéri 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 választ.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt		
4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	☐ nem / ☐ igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	☐ nem / ☐ igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	☐ nem / ☐ igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	☐ nem / ☐ igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	☐ nem / ☐ 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.	☐ igen

5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemreadott elutasító válaszlevelét?	 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> </tr> </table>					

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:		
6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:		
6.1.1.	A kérelem tárgyat képező szerződésazonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	☐ igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft
6.2	A kérelem okának részletes bemutatása: <i>Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölne szükséges, hogy mely dokumentu- mokat csatolta állítása alátámasztására.</i>	
<i>Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja:</i> ☐		



igen

150-B/1

PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

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

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

150-C

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

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

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának feltétele, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelj 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 mellékelj 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: ☐
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: ☐
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: ☐
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: ☐

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: ☐
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: ☐
7.2.3	A kérelmezett ügghöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: ☐

7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)</i>
-------	--

150-D	Az A1. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja:										
		<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <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

Kelt, _____, _____ év _____ hó napján

.....
.....

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

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

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősenek eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelé- séhez 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			Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:			
Lakcíme:			
Születésének időpontja és helye			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 hónapján

..... 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 felelősenek 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.