

**TÁJÉKOZTATÓ**  
panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségekről

**Panaszügyintézésrel foglalkozó szervezeti egység:**

Alfa Nyugdíjpénztár, ügyvezető

**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](mailto:nypugyfel@alfa.hu)

Adatvédelemmel kapcsolatos panaszukat az ügyfelek közvetlenül a Pénztár adatvédelmi tisztviselőjénél is bejelenthetik az alábbi elérhetőségen: [nyp.adatvedelem@alfa.hu](mailto: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/](http://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.  | 12-20            | 10-18            | 10-18         | 10-18         | 8-14    |
| 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, Törvényház u. 4. (Agraria 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<br>13-16:30 | 8-12<br>13-16:30 | 8-12 13-16:30 | 8-12 13-16:30 | 8-14    |
| Győr                      | 9022 Győr, Teleki László u. 26.  | 8-16             | 8-16             | 8-16          | 8-16          | 9-14    |

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 panasa és igénye**

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

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet  |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították      |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                 |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> Egyéb panasa van                     |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  |   |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel |   |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    |   |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |   |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet   |   |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet              |   |
| <input type="checkbox"/> 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](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>1</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 kaptak), 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 panasz és a panaszra kapott válasz másolatát minden esetben csatolja az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Ha panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt, kérjük, kérelmében a 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.

<sup>1</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

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

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

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

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

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

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

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



## 150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM

ÜGYSZÁM:

Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

Érkeztetés helye

E nyomtatványt letöltheti a [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes) oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól ([www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem)). 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 kérelem elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után a [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes) oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be.

### 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 | <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:       | □ □ □ □ | □ □ | □ □ |  |
| 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"/> |
|--------------|--|--|

**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 töltsse ki, ha további szolgáltatóval szembenéri 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 választát.*

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

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

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

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

|     |  |                                |
|-----|--|--------------------------------|
| 5.1 | Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez?  | ..... év ..... hó ..... napján |
| 5.2 | Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény <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 kérelemreadott elutasító válaszlevelét? | ..... év ..... hó..... napján |
|-----|--|-------------------------------|

|              |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>150-B</b> | <u>Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:</u> _____ | <u>Születési időpontja:</u>  |  |  |  |  |  |  |  |
|              | -   | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> |  |  |  |  |  |  |  |
|              |   |  |  |  |  |  |  |  |  |

**6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:**

**6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

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

**6.2 A kérelem okának részletes bemutatása:**

*Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölnie szükséges, hogy mely dokumentu- mokat 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:

|                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|

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 mellékeli 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 mellékeli az okiratot, míg a*

**7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.**

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

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

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

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



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

|              |  |                            |
|--------------|--|----------------------------|
| <b>150-D</b> | Az A1. pont szerinti kérelmező neve: _____ | Születési időpontja: _____ |
|--------------|--|----------------------------|

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

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

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

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

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

ezúton meghatalmazom:

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

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

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Pénzügyi szolgáltató<br>neve: |  |
| Pénzügyi szolgáltató<br>címe: |  |

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, ..... év ..... hó ..... napján

|                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| .....<br>Meghatalmazó aláírása | ..... Meghatalmazott<br>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.