

## TÁJÉKOZTATÓ panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségekről

**Panaszügyintézéssel 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 nyitvatartásról!

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	3530 Miskolc, Széchenyi utca 70. fszt.	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 13-16:30	8-12 13-16:30	8-12 13-16:30	8-12 13-16:30	8-14
Győr	9024 Győr, Bartók Béla út 8.	8-16	8-16	8-16	8-16	9-14

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

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

**Felek adatai**

<b>Ügyfél</b>	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)</b>	

**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:**

- |  |   |
|--|---|
| <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 panaszja 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. (elektronikus aláírás 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 megtévesztő.

**Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén Ön akkor fordulhat az MNB-hez, ha a szolgáltató az írásbeli panasz közlését követő**

- 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetőleg
- 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatban.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza** és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben 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.

<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 megszűntetésekor kezdődik.
- **A kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 6 hónap**. Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják**.

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


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

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

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

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

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

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonalkód helye
	ÜGYSZÁM:	
Érkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a <a href="http://www.mnb.hu/bekeltetes">www.mnb.hu/bekeltetes</a> 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 (<a href="http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem">www.mnb.hu/fogyasztovedelem</a>). 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 <a href="http://www.mnb.hu/bekeltetes">www.mnb.hu/bekeltetes</a> oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be.</i></p>	

**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	<b>Kérelmezői minősége:</b> 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: _____
	_____	_____

## 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	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 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 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

<b>5.3</b>	<b>Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemreadott elutasító válaszlevelét?</b>	..... év ..... hó..... napján
------------	---	-------------------------------

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

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

**6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

6.1.1.	A kérelem tárgyat 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 mellékelje a kérelméhez.**

*A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a*

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

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

7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>panasz/méltányossági kérelem</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz/méltányossági kérelem elutasításáról</b>	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 <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> , 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 igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó <b>fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>

7.2.4

**A kérelmet alátámasztó további iratok:**

*(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)*

<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:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <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:

<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <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:

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

<b>Pénzügyi szolgáltató neve:</b>	
<b>Pénzügyi szolgáltató címe:</b>	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, ..... év ..... hó ..... napján

..... Meghatalmazó aláírása	..... Meghatalmazott aláírása*
--------------------------------	-----------------------------------

### Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás*:	Aláírás*:

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

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi 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.