

**B-FUND Ingatlan és Befektetési Alapkezelő Zártkörűen
Működő Részvénytársaság**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2022. február 01. napjától

Jóváhagyta: az Igazgatóság az 1/I/2022.(02.01) sz. határozatával

I. PREAMBULUM

Jelen Szabályzat célja, hogy az Alapkezelő (a továbbiakban úgy is mint Társaság) a Panaszostól származó panasz hatékony, rugalmas és gyors kezelésének eljárását átláthatóan rendezze, mely eljárás révén az Alapkezelő képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni a Panaszos és az Alapkezelő között esetlegesen felmerülő további érdekellentéteket.

II. A PANASZ

1. Panasznak minősül a Panaszosnak a Társaság — szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaság szerződés fennállása alatti teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő — magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

2. Nem minősül panasz, amennyiben az egyébként panasz benyújtására jogosult személy az Alapkezelőtől annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos általános tartalmú tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

III. A PANASZOS

Jelen Szabályzat értelmében panasz benyújtására jogosult és ekként Panaszos lehet:

- a) az Ügyfél, azaz az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az Alapkezelő szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje;
- b) a Befektető, azaz az Alapkezelő kezelésében lévő alap(ok) által kibocsátott, forgalomba hozott értékpapír, vagy egyéb az alap által fogalomba hozott, az alapban való részvételt tanúsító egyéb okirat (együtt: kollektív befektetési értékpapír) tulajdonosa;
- c) az a személy is, aki az Alapkezelő eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

IV. ÁLTALÁNOS ELVEK

Az Alapkezelő a panasztétel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is az alábbi elvek mindenkorai figyelembevételével jár el:

- a) az ügyfelekkel, befektetőkkel való együttműködés, a rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartás elve;
- b) a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített kereteinek szem előtt tartása;
- c) a transzparencia elve, ezzel összefüggésben a közérthetőség, valamint a kiszámíthatóság biztosítása a panaszok kezelése során;
- d) jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújtásának elve.

V. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1. Szóbeli panasz esetén a Panaszos az alábbi elérhetőségeken jogosult panaszbejelentésre:

- a) személyesen: 1118 Budapest, Ménesi út 22. szám alatt, minden munkanap: 8.00 16.00
- b) telefonon: 06-21/24-24-402, minden munkanap 8.00 16.00 óráig

Szóbeli panasz esetén az eljáró ügyintéző köteles felhívni a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére. Személyes ügyintézés alkalmával, erre irányuló kérés esetén, elegendő időt és megfelelő körülményeket kell biztosítani a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

2. Írásbeli panasz esetén Panaszos az alábbi módokon juttathatja el panaszát az Alapkezelő felé:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján: a Társaság székhelyén,

b) postai úton: 1118 Budapest, Ménesi út 22. szám,

c) elektronikus levélben: bfund@bfund.hu.

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, melyet a Társaság a panasz benyújtására való jogosultság körében minden esetben vizsgál. A Társaság annak elkerülése érdekében, hogy a panasz érdemi kivizsgálás nélkül, az alaki kellékek hiánya miatt kerüljön elutasításra, fokozottan javasolja az általa elérhetővé tett, jelen szabályzat mellékletét képező meghatalmazás minta használatát.

A panasz írásbeli benyújtásához a Panaszos használhatja a jelen Szabályzat mellékletét képező formanyomtatványt, azonban a Társaság köteles az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni és megvizsgálni. A Panaszos a formanyomtatványt az MNB honlapján az alábbi linkről is letöltheti:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltonak-20180904-1.pdf>

VI. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA, MEGVÁLASZOLÁSA

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

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A kivizsgálás során, erre irányuló kérés esetén a Panaszost 3 munkanapon belül tájékoztatni kell a vizsgálat állásáról.

Amennyiben a jogszabályi határidőben nem adható válasz, a Panaszost az arról való tudomást szerzést követően haladéktalanul tájékoztatni kell a késedelem okáról és a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról.

1. Szóbeli panasz:

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel

1.2. Ha a Panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.3. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a

Panaszosnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.4. Amennyiben jegyzőkönyv készül, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) neve,
- b) a Panaszos (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön, a panasszal érintett szerződés dátuma, tárgya, ügyfél neve,
- f) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) az Alapkezelő neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasz benyújtását követően az Alapkezelő visszaigazolja a panasz beérkezését, erre irányuló kérés esetén, illetőleg e-mail útján benyújtott panasz esetén minden esetben tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

2.2. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a Panaszosnak. A válasznak tartalmaznia kell a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, mellékletek csatolása esetén azok egyértelmű megjelölését. Sikertelen kézbesítés esetén a nyilvántartásban szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését az Alapkezelő.

VII. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

1. Az Alapkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:

- a) neve (meghatalmazottal eljáró Panaszos esetén a meghatalmazott nevét is ideértve),
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe (meghatalmazottal eljáró Panaszos esetén a meghatalmazott nevét is ideértve),
- d) telefonszáma (meghatalmazottal eljáró Panaszos esetén a meghatalmazott nevét is ideértve),
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Panaszos igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó Panaszos adatait az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelet (azaz az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. Az Alapkezelő az ügyfél panaszát és adatait megfelelő adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

VIII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):
címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-80/203776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu;

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezése érdekében):
címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 0680/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);

c) bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén).

Amennyiben az Alapkezelő álláspontja szerint a Panaszban foglaltak alapján az a) és b) pontban foglalt szervezetekhez való fordulás egyaránt lehetséges, úgy erről a Panaszost tájékoztatja, megjelölve, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) és mely a b) pontban meghatározott szervek hatáskörébe és ekként a panasz mely részével, mely szervhez fordulhat.

2. A Pénzügyi Békéltető testület a bepanaszolt szolgáltató alávetési nyilatkozata hiányában az 1.000.000,-Ft összeghatárt meg nem haladó ügyekben hozhat kötelező határozatot. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Panaszos bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelemnyomtatvány megküldését igényelheti. A Panaszos kérelmére az Alapkezelő köteles a formanyomtatványokat — a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton — költségmentesen, haladéktalanul megküldeni.

A Panaszos a jelen pontban foglalt kérelmét az alábbi elérhetőségek bármelyikén jelezheti:
elektronikus levélben: bfund@bfund.hu postai levélben: 1118 Budapest, Ménesi út 22.
telefonon: 06-21/24-24-402

IX. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

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

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.

X. A PANASZOK BELSŐ MONITORINGJA, NYOMON KÖVETÉSE

1. A panaszok alapján a visszatérő vagy rendszerproblémákról és az esetleges jogi és működési kockázatokról, azok azonosítása és kezelése érdekében a Társaság belső ellenőre negyedéves gyakorisággal tájékoztatja az Igazgatóságot. A belső ellenőr ennek során elemzi a panaszkezelésre vonatkozó adatokat, vizsgálja és írásban értékeli:

- a) az egyéni panaszok okait (az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása és kiküszöbölése érdekében);
- b) a kiváltó okok egyéb folyamatokat vagy termékeket érintő jellegét (beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát);
- c) a panaszok kivizsgálásának rendjét és módszerét, az eljárási gyakorlatot.

A belső ellenőr a Panaszokkal leginkább érintett termékek és működési területek meghatározása, a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedések érdekében, a panaszügyekből – ideértve a közreműködőkkel kapcsolatos panaszokat és bejelentéseket – és a foganatosított intézkedések hatékonyságának nyomonkövetéséből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatokba történő beépítése érdekében az elemzés elkészítése során konzultál az Alapkezelő kockázatkezelésért felelős személyével.

XI. MELLÉKLETEK

a/ Panaszfelvételi Jegyzőkönyv / Panaszbejelentő Nyomtatvány

b/ Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatvány

c/ Megahatalmazás minta

d/ Fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány

e/ Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány

XII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Az Alapkezelő a hatályos panaszkezelési szabályzatát a székhelyén kifüggeszti és a www.bfund.hu elnevezésű honlapján közzéteszi, valamint belső informatikai rendszerén valamennyi ügyintézője számára hozzáférhetővé teszi.

Budapest, 2022. február 01.

MELLÉKLETEK

a.) PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Panasszal érintett pénzügyi szervezet
B-FUND Ingatlan és Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panasz benyújtásának módja (<i>a megfelelő mód aláhúzendő</i>):	személyesen / írásban / telefonon / elektronikus úton
Panaszos neve:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Meghatalmazott/képviselő neve, címe, telefonszáma (<i>ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt. Ebben az esetben meghatalmazás / képviselet igazolásának csatolása szükséges</i>)	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja: (<i>levél, email, ezek pontos megjelölése</i>):	
Csatolt dokumentumok (<i>pl. számla, szerződés....</i>)	
A panasz részletes leírása (<i>időszak, ok, konkrét igény megjelölés</i>):	

Felhívjuk figyelmét arra, hogy a panasz pontosítása vagy időközben felmerülő kérdések esetén a kivizsgálást végző ügyintézőnk a megadott elérhetőségeken keresheti Önt munkaidőben.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszát a rendelkezésünkre álló információk alapján, fogyasztóvédelmi szempontokat szem előtt tartva, a hatályos jogszabályok és a Panaszkezelési Szabályzatunk szerint kezeljük.

A Panaszkezelési Szabályzat elérhető a honlapunkon.

A kivizsgálás eredményét tartalmazó álláspontunkat a panasz közlését követően, a törvényi válaszadási határidőn belül küldjük meg Önnek.

Kelt: (hely), 202..... (év).....(hónap)(nap)

Panaszos
neve és aláírása

Ügyintéző (B-FUND Zrt)*
neve és aláírása

A jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem**:

Dátum:

Panaszos

*Személyesen közölt szóbeli panasz esetén igazolás jelen panaszbejelentő nyomtatvány átvételéről.

**Személyesen benyújtott panasz esetén.

b/ Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatvány

**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 panasza 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"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

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:

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Név:

Születési név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Lakcím:

Személyazonosító igazolvány száma:

meghatalmazom

Név:

Születési név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Lakcím:

Személyazonosító igazolvány száma:

hogy a B-FUND Zrt. előtt, a lentiekben meghatározott ügyre vonatkozóan benyújtandó panaszommal kapcsolatosan teljes jogkörrel képviseljen: helyettem és nevemben eljárjon, a panaszt és a kapcsolódó nyilatkozatokat, nyomtatványokat képviselőmetben aláírja, a panaszra adott választ átvegye, arra további észrevételt, nyilatkozatot tegyen.

A panasszal érintett szerződés száma, illetve egyéb, azonosításra alkalmas megjelölése:

Befektetői minőség igazolása (pl. értékpapír-számla kivonat, egyéb igazolás):

Panasszal érintett Befektetési Alap:

Jelen meghatalmazással felmentést adok a B-FUND Zrt. részére a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény rendelkezéseiben meghatározott értékpapír titok megtartási kötelezettség alól.

Kelt:....., 202..... (év) (hónap) (nap)

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Szem.ig. szám:

Szem.ig.szám:

Aláírás:

Aláírás:

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 töltsé ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:
Magyar Nemzeti Bank
1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

*Név:

*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

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

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

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

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

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

--

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

Kelt:

aláírás

Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?

Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!

Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt az MNB-hez címzett kérelem kitöltéséhez.

- Vitáját **ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni!** Ebben segíthet az MNB honlapján található **„Fogyasztói panasz szolgáltatóknak”** elnevezésű formanyomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg.

(www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok)

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**¹ (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 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.

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) készpénzátutalás; 7) fizetéskezdeményezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás

- 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.
- 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,
- 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>		vonatkozó helye	
ÜGYSZÁM:		<i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i>			
Erkeztetés helye		<p>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), 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).</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:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
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:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

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

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattnak, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

2.1	Meghatalmazott neve:	<input type="text"/>
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	<input type="text"/>
2.3	Telefonszáma:	<input type="text"/>

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	<input type="text"/>
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	<input type="text"/>

TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)

3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	<input type="text"/>
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	<input type="text"/>

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	<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 nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszlevelét? év hó napján

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

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:

6.1 Kérellem tárgya szövegesen és összecszerűen:

6.1.1.	A kérellem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	<input type="text"/>
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérellem tárgya szövegesen:	<input type="text"/>
6.1.4.	A kérellem tárgya összecszerűen:	<input type="text"/> Ft

6.2 A kérellem okának részletes bemutatása:

Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: igen

150-B/1

PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

<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 állítást alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.
A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelte az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:

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

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó melléletek:

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

150-D

Az A1. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

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

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

Kelt, , év hó napján

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

** 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 kezeli, 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 (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<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 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 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.

7/7