

## 1. SZ. MELLÉKLET

### TÁJÉKOZTATÓ panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségekről

#### **Panaszügyintézással foglalkozó szervezeti egység:**

**Aegon Nyugdíjpénztár, Számlanyilvántartási és Ügyfélszolgálati Adminisztrációs vezető**

#### **Panaszát benyújthatja:**

**Írásban: 1399 Budapest, Pf. 717.**

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

**Faxon: 06 1 / 476-53-65**

**E-mailben: [nypugyfel@aegon.hu](mailto:nypugyfel@aegon.hu)**

**Adatvédelemmel kapcsolatos panaszukat az ügyfelek közvetlenül a Pénztár adatvédelmi tisztviselőjénél is bejelenthetik az alábbi elérhetőségen: [nyp.adatvedelem@aegon.hu](mailto:nyp.adatvedelem@aegon.hu).**

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

Kérjük, mielőtt személyesen felkeresné irodánkat, előtte tájékozódjon a [www.aegonnyugdij.hu/elerhetosegeink/](http://www.aegonnyugdij.hu/elerhetosegeink/) oldalon az aktuális nyitva tartásról!

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

| Kiemelt Értékesítési Pont | Cím                                                                        | Nyitva tartás    |                  |                  |                  |         |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------|
|                           |                                                                            | Hétfő            | Kedd             | Szerda           | Csütörtök        | Péntek  |
| Budapest                  | 1148 Budapest Örs vezér tere 24. (Sugár Üzletközpont)                      | 10-18            | 10-18            | 10-18            | 10-18            | 10-18   |
| Budapest                  | 1103 Budapest Gyömrői út 99. (Auchan Áruház)                               | 10-18            | 10-18            | 10-18            | 10-18            | 10-18   |
| Budapest                  | 1095 Budapest, Boráros tér 7. (Duna Ház Bevásárlóközpont, 1.em. 29. üzlet) | 9-17             | 9-17             | 9-17             | 9-17             | 9-16    |
| Budapest                  | 1035 Budapest, Szentendrei út 14.                                          | 10-18            | 10-18            | 10-18            | 10-18            | 10-18   |
| Győr                      | 9022 Győr, Teleki László utca 26.                                          | 8-16             | 8-16             | 8-16             | 8-16             | 8-14    |
| Miskolc                   | 3525 Miskolc, Patak utca 2.                                                | 8:30-16          | 13-18            | 8:30-16          | 8:30-18          | 8:30-13 |
| Szeged                    | 6723 Szeged, József Attila sugárút 55.                                     | 8-16             | 8-16             | 8-16             | 8-18             | 8-14    |
| Debrecen                  | 4024 Debrecen, Szent Anna u. 37.                                           | 8-16             | 8-16             | 8-16             | 8-18             | 8-14    |
| Eger                      | 3300 Eger, Törvényszék u. 4. (Agria Park Bevásárlóközpont)                 | 8-16             | 8-16             | 8-18             | 8-16             | 8-16    |
| Salgótarján               | 3100 Salgótarján, Kassai sor 6. fszt. 2                                    | 9-13             | 9-13             | 13-17            | 9-13             | 9-13    |
| Békéscsaba                | 5600 Békéscsaba, Munkácsy u.3.                                             | 8-12<br>13-16:30 | 8-12<br>13-16:30 | 8-12<br>13-16:30 | 8-12<br>13-16:30 | 8-14    |
| Szombathely               | 9700 Szombathely, Fő tér 24. (Uránia Udvar - Uránia Üzletház)              | 8-16             | 8-16             | 8-16             | 8-16             | 8-14    |

## 2. SZÁMÚ MELLÉKLET

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

| Panasszal érintett pénzügyi szervezet |  |
|---------------------------------------|--|
| Név:                                  |  |

#### Felek adatai

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

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\*

|  |
|--|
|  |
|--|

\*személyesen tett panasz esetén

## **I. Ügyfél panaszja és igénye**

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

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

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**Panasz oka:**

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

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 AEGON Magyarország 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 AEGON Magyarország 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#formanyomtatványok](http://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 szolgáltatóval**<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 szolgáltatóval 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 megkérdőjelezhető.

**Pénzforgalmi szolgáltatóval 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 tény is jelezze!

<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) készpénzáutalás; 7) fizetéskezdeményezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás

- 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 a 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.

## 5.SZÁMÚ MELLÉKLET

|                                                                                   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|  | <h1>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h1> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | vonalkód helye                                            |
|                                                                                   | ÜGYSZÁM:                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez |
| Érkeztetés helye                                                                  |                                            | E nyomtatványt letöltheti a <a href="http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu">www.penzugyibekeltetotestulet.hu</a> oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1022 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <a href="https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak">https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak</a> 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 ( <a href="http://www.magyarorszag.hu">www.magyarorszag.hu</a> ). |                                                           |

|                                                                                                                                                                                              |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>1A. KÉRELMEZŐ adatai:</b> (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:                          | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div>                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 1A.3                                                                                                                                                                                         | Születésének időpontja:                                | <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px;"></div>                                                         |  |
| 1A.4                                                                                                                                                                                         | Telefonszáma:                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 1A.5                                                                                                                                                                                         | Kérelmezői minősége:<br>Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> adós<br/><br/> <input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő<br/><br/> <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)           </div> <div> <input type="checkbox"/> készfizető kezes<br/><br/> <input type="checkbox"/> biztosított           </div> <div> <input type="checkbox"/> zálogkötelezett<br/><br/> <input type="checkbox"/> kedvezményezett           </div> <div> <input type="checkbox"/> örökös<br/><br/> <input type="checkbox"/> pénztártag           </div> </div> |  |

|                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai:</b> (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: | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px;"></div>                                                                                                                                                                                     |  |
| 1B.3                                                                                                                                                                                                 | Születésének időpontja:       | <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px;"></div> |  |
| 1B.4                                                                                                                                                                                                 | Telefonszáma:                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |

|      |                                                             |                                                             |                                           |                                          |                                     |
|------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1B.5 | Kérelmezői minősége:<br>Kérjük jelölje X-szel,<br>hogyan 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:                                                                                                                                |
|              | _____                                | <div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> |

|                                                                                                                                                                                                              |                               |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|
| <b>2. A MEGHATALMAZOTT adatai:</b>                                                                                                                                                                           |                               |  |
| 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                                                                                                                                                                                                          | Meghatalmazott neve:          |  |
| 2.2                                                                                                                                                                                                          | Lakcíme vagy levelezési címe: |  |
| 2.3                                                                                                                                                                                                          | Telefonszáma:                 |  |

|                                                                                                                                                                      |                                    |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--|
| <b>3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:</b>                                                                                                                               |                                    |  |
| 3.1                                                                                                                                                                  | Pénzügyi szolgáltató neve:         |  |
| 3.2                                                                                                                                                                  | Pénzügyi szolgáltató címe:         |  |
| <b>TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai</b> (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: |  |
| 3.4                                                                                                                                                                  | További pénzügyi szolgáltató címe: |  |

|                                                                                                                                                                                |                                                                                                 |                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:</b>                                                                                                       |                                                                                                 |                                                              |
| 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. |                                                                                                 |                                                              |
| <b>Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt</b>                                                                                                                      |                                                                                                 |                                                              |
| 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 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                |                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                |                               |
| 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 kérelemre adott elutasító válaszkézlelét?                                                       | ..... év ..... hó .....napján |

**150-B**

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

**6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:****6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összepszerűen:**

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

**6.2 A kérelem okának részletes bemutatása:**

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

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

**150-B/1**

**PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ**

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

**A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):**

**150-C**

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

**7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

**Az eljárás megindításának feltétele, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelj a kérelméhez.**

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

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

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

|       |                                                                                                                                                            |                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 7.1.1 | A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <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 ügghöz 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.)

**150-D**

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 felelőisének 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<br/>(meghatalmazó)<br/>neve:</b> |                                                                                     |                                                                |                  |
| <b>Lakcíme:</b>                               |                                                                                     |                                                                |                  |
| <b>Születésének<br/>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"/> | Születési helye: |

ezúton meghatalmazom:

|                                            |                                                                                     |                                                                |                  |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Meghatalmazott<br/>neve:</b>            |                                                                                     |                                                                |                  |
| <b>Lakcíme:</b>                            |                                                                                     |                                                                |                  |
| <b>Születésének<br/>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"/> | Születési helye: |

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

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Pénzügyi szolgáltató<br/>neve:</b> |  |
| <b>Pénzügyi szolgáltató<br/>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

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