

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A hatálybalépés dátuma: 2023.05.01.

Az MBH Bank Nyrt. (Bank) alapvető törekvése, hogy termékeivel, szolgáltatásaival és ügyfélszolgálatával Ügyfelei elégedettek legyenek. Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, hogy Ügyfeleink termékünkkel, szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevételt kívánnak tenni vagy panaszt benyújtani. Fontos számunkra, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Célunk, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését.

A Bank panaszkezelésére alkalmazott jogszabályok és szabályozó eszközök különösen:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról, az árutőzsdei szolgáltatókról, illetve az általuk végzett tevékenységekről (Bszt.)
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- az MNB 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

1. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK**Mi tekinthető panasznak?**

A Bank termékeit, szolgáltatásait vagy eljárását érintő kifogás, amely irányulhat a szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő banki magatartásra, tevékenységre vagy mulasztásra.

Mi nem minősül panasznak?

Ha Ügyfél kérelmet terjeszt elő, vagy a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, ha az Ügyfél kérése személyes adatainak Bank általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

Ki lehet Panaszos/Ügyfél?

Lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Bank ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységét kifogásolja.

Ki a Fogyasztó?

Lakossági ügyfél, tehát olyan természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében jár el.

Meghatalmazott is eljárhat egy panaszügyben?

Igen, Ügyfeleink meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve más szervezet. Nem lehet meghatalmazott, aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Milyen meghatalmazásra van szükség?

Amennyiben Ügyfél meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik. Javasoljuk a Bank által rendszeresített [Meghatalmazás minta](#) használatát, amely letölthető a megadott linkről vagy elérhető bármely bankfiókunkban. A meghatalmazást Ügyfél a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek megfelelően, Ügyfél választása szerint **közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba** foglaltan, illetve ügyvédi meghatalmazás formájában nyújtható be.

2. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA**2.1. Szóbeli panasz esetén**

Személyesen	a Bank fiókhálózatán keresztül, a fiók nyitvatartási idejében	A bankfiókok listája és nyitvatartási ideje a Bank honlapján, a www.mbhbank.hu oldalon érhető el.
Telefonon	nap 24 órájában rendelkezésre álló telefonos ügyfélszolgálaton	Telebank: +36 80 350 350 Külföldről hívható telefonszám: +36 1 3733399
VideóBANK	ügyfélfogadási időben fordulhat munkatásainkhoz videóhívásban	A VideóBANK-on keresztül történő ügyintézés technikai feltételeiről és menetéről, valamint a szolgáltatás nyitva tartási rendjéről részletesen a Bank www.mbhbank.hu oldalán tájékozódhat.

2.2. Írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Bank kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett [Panaszbejelentő nyomtatványt](#), amely elérhető a bankfiókokban, illetve letölthető a megadott linkről.

A panasz benyújtható:

- személyesen vagy más által átadott irat útján bármely bankfiókban a nyitvatartási időben
- postai úton a Bank központi címére (5600 Békéscsaba, Andrássy út 37-43.) vagy az érintett bankfióknak címezve
 - a Bank központi e-mail címére (ugyfelszolgalat@mbhbank.hu)
- Netbankár üzenetben
- a Bank honlapján a Panaszkezelés menüpontból elérhető felületen keresztül
- Telefaxon (a Bank honlapján elérhető telefaxon keresztül)

A panasz elbírálásához fontos a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatának megküldése is segíti a kivizsgálást. Amennyiben a panasznak volt előzménye, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: banki referenciaszám, ügyintéző) is kéri a Bank megadni.

A papíralapú írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Bank vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott eredeti meghatalmazást.

3. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Bank nem számol fel.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Banknak kiegészítő információkra lesz szüksége Ügyfél részéről. Kérjük Ügyfeleinket, hogy a Bank ilyen irányú megkeresését mielőbb válaszolják meg annak érdekében, hogy a Bank érdemben kivizsgálhassa a panaszt.

A Bank a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok és felügyeleti elvárások szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését a Bank közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Bank a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat, dokumentumokat kérheti Ügyféltől:

- név, születési név
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcím, székhely, levelezési cím
- telefonszám
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Ügyfél adatait a Bank az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

Amennyiben a szóbeli panasz az Ügyfél személyes adatainak a kezelésével kapcsolatos vagy az Ügyfél valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul, a panasz azonnal nem orvosolható, a kérelemről jegyzőkönyvet kell felvenni és a panaszról tájékoztatni kell a [Adatvédelmi tisztviselőt / Adat- és titokvédelmi területet].

A Bank értékesítési partnerénél benyújtott panasz esetén az értékesítési partner jelen szabályzatban foglaltak szerint köteles eljárni.

3.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Bank haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés érdekében az 5 percen belüli élőhangos bejelentkezést.

Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható vagy Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és tájékoztatja Ügyfelet a panasz kivizsgálásának folyamatáról.

- Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Bank a jegyzőkönyv egy példányát Ügyfélnek átadja.
- Telefonon vagy VideóBANKon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panasz megválaszolásával egyidejűleg küldi meg Ügyfélnek a Bank.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- Ügyfél neve,
- Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Bank a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, írásban megküldi az Ügyfél részére.

4. A PANASZOK VÁLASZADÁSI HATÁRIDEJE

A panaszt a közlést követően

- **pénzforgalmi szolgáltatásokkal összefüggő esetekben** a Bank **15 munkanapon belül** vizsgálja ki és válaszolja meg. Amennyiben a panasz a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, ennek tényét, valamint az érdemi válasz késedelmének okait, és a végső válasz határidejét a Bank közli az Ügyféllel. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap
- **a pénzforgalmi szolgáltatásokkal összefüggésben nem álló eseteket** a Bank **30 napon belül** vizsgálja ki és válaszolja meg.

5. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén – a panasz jellegére tekintettel – a Bank válaszlevelében szintén tájékoztatást nyújt az Ügyfél alábbi lehetőségeiről.

5.1. Fogyasztónak minősülő ügyfél fordulhat

a) Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)

Bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172., telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és Fogyasztó ügyfelünk által érvényesíteni kívánt igény - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az 1 (egy) millió forintot.

b) Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mbn.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Az eljárás Ügyfélkapun keresztül is kezdeményezhető.

c) Európai online vitarendezési platformhoz

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete alapján kizárólag az online szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében.

Internetes elérhetőség: <http://ec.europa.eu/odr>, a „kereskedő e-mail címe” mezőben a Bank elérhetőségét kell feltüntetni: www.mbhbank.hu

Online szolgáltatási szerződésnek minősül az olyan szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a Bank vagy közvetítője a Bank honlapján vagy egyéb elektronikus csatornáján keresztül kínál igénybevételre valamely szolgáltatást, és azt a Fogyasztó ügyfelünk a Bank honlapján vagy egyéb elektronikus csatornáján keresztül rendeli meg.

d) Bírósághoz

Bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Elérhetőség: a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság mindenkor elérhetőségein.

A Bank felhívja Fogyasztó ügyfelei figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Bank közötti egyedi szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum – azaz a Pénzügyi Békéltető testületi eljárás – vehető igénybe.

Fogyasztó ügyfeleink ingyenesen kérhetik a Banktól a **Pénzügyi Békéltető Testülethez intézhető [vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem](#), vagy a Magyar Nemzeti Bankhoz benyújtható [fogyasztóvédelmi eljárás iránti kérelem](#) formanyomtatványát.**

5.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint bírósághoz fordulhatnak.

6. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- Ügyfél adatai
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt

- a panaszban megjelölt igényről való döntést, a panasz adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton küldött válasz esetén az elküldés – dátumát és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

A Bank a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig köteles megőrizni.

7. ADATVÉDELEM

A Panaszos személyes adatai, illetve a panaszban előadott tény, információ vagy más adat, amely a Panaszos személyére, adataira, vagyoni helyzetére, Banknál vezetett számlái egyenlegére, forgalmára vagy szerződéseire vonatkozik, a Hpt. 160. § - 166. § -a szerinti banktitoknak, továbbá a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679/EU számú általános adatvédelmi rendelet (GDPR) szerinti személyes adatnak minősül.

A Panaszos személyes adatait a Bank a panasz kivizsgálása és elintézése, valamint a hozzá kapcsolódó nyilvántartási kötelezettsége érdekében a Bankra vonatkozó jogi kötelezettségek teljesítése érdekében (GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont) kezeli. A panasszal kapcsolatos adatkezeléssel összefüggésben a Panaszos a GDPR 15-22. cikkei szerinti jogokkal, illetve 77-79. cikke szerinti jogorvoslati lehetőségekkel élhet. E jogok és jogorvoslati lehetőségek gyakorlásának részleteiről, továbbá a Bank adatkezeléseiről általában további tájékoztatás a [LINK] weboldalon olvasható.

7.1. Szóbeli panaszkezeléshez kapcsolódó adatkezelés

Telefonon, illetve VideoBANK-on benyújtott panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálatlal folytatott beszélgetéseket a Bank rögzíti, amelyről az ügyfelet tájékoztatni köteles. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bank 5 évig köteles megőrizni. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását bankfiókban, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 25 napon belül.

A pénzügyintézeteknek a telefonon tett panaszok hanganyagát 2015. július 6-áig egy évig, 2015. július 7-étől pedig öt évig van kötelezettsége eltárolni, így ezen időszakon túl leiratot nem áll módunkban kiadni ügyfeleink részére, továbbá a beszélgetés visszahallgatását sem áll módunkban biztosítani.

7.2. Írásbeli panaszkezeléshez kapcsolódó adatkezelés

A Bank az írásbeli panaszokat, – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig megőrzi és a Magyar Nemzeti Bank kérésére, bemutatja. A megőrzési időelteltével a Bank az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

MBH Bank Nyrt.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ**

PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

MP-2

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

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

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

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

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

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

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást | ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ Kára keletkezett | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | ☐ Szerződés felmondása |
| ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak | ☐ Egyéb panasz van |
| ☐ 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:

Ön abban az esetben fordulhat kérelemmel a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha az alábbi feltételek mindegyike együttesen teljesül:

MP-3

- **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, vagyis tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást,
- **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el Önnel szemben,**
- **nem telt el öt év** a jogsértés bekövetkezése óta,
- kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát,**
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást,**
- kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte.**

A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

CÍMZETT

FOGYASZTÓI KÉRELEM

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

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

***Név:**

***Lakcím:**

Telefon:

Fax:

E-mail:

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

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

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

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

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

--

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

Kelt:

aláírás

Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?

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

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

- **Vitáját ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni!** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg.
(www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok)

A panasz az ügyfél reklamációja a pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtani! A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, **pénzforgalmi 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) készpénzáttutalás; 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.



MP-4

vonalkód helye

150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM

ÜGYSZÁM:

Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

Érkeztetés helye

E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 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).

1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja:				
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös
		☐ biztosítási szerződésnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett	☐ pénztártag
		☐ egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja:				
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös
		☐ biztosítási szerződésnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett	☐ pénztártag
		☐ egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

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

2. A MEGHATALMAZOTT adatai: Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.		
2.1	Meghatalmazott neve:	
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2.3	Telefonszáma:	

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:		
3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	
TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)		
3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL: A Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn. Fontos, hogy minden pontban jelölje be a választ.		
Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt		
4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	☐ nem / ☐ igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	☐ nem / ☐ igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	☐ nem / ☐ igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	☐ nem / ☐ igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	☐ nem / ☐ igen

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok: Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasza (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.		
5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez?	 év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	☐ igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszklevelét?	 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 ésösszepszerűen:**

6.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	☐ igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérelem tárgyaösszepszerűen:	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 panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: ☐
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: ☐
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: ☐
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: ☐

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: ☐
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: ☐
7.2.3	A kérelmezett üggyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: ☐
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 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 hozzájárulásomat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.

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

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

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:									
Lakcíme:									
Születésének időpontja és helye	<table><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> Születési helye:								

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:									
Lakcíme:									
Születésének időpontja és helye	<table><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> 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 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.

**Meghatalmazás
Panasz ügyintézéshez**

MP-5

Alulírott

Név: _____

Születési név: _____

Születési hely és idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím: _____

Személyazonosító igazolvány száma: _____

(a továbbiakba: Meghatalmazó)

ezennel MEGHATALMAZOM

Név: _____

Születési név: _____

Születési hely és idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím: _____

Személyazonosító igazolvány száma: _____

(a továbbiakban: Meghatalmazott)

hogy helyettem és nevemben eljárjon, engem kötelezőjognyilatkozatot tegyen az MBH Bank Nyrt. előtt (székhely: 1056 Budapest, Váci u. 38., cégjegyzékszám: Cg. 01-10-040952, adószám: 10011922-4-44, a továbbiakban: Bank), írásbeli vagy szóbeli panaszomat a Banknál előterjessze az alábbi ügyben*:

* A panasz tárgyának pontos meghatározása szükséges (pl.: az általam és a Bank által kötött, tárgyú / számú szerződés teljesítésével kapcsolatban; a korábban benyújtott panaszom Bank általi elutasításával kapcsolatban; az általam és a Bank által kötött tárgyú / számú szerződés megszüntetésével kapcsolatban; ... ügyfél hagyatéki eljárásával kapcsolatban; ... haláleseti kedvezményezettre vonatkozó eljárással kapcsolatban)

A jelen meghatalmazás kiterjed arra is, hogy Meghatalmazott helyettem és nevemben aláírja a panaszbejelentést, benyújtson bizonyítékokat, teljesítsen hiánypótlást, illetve nyilatkozatot tegyen a panaszeljárársban.

Kelt: _____, ____ (év) _____ (hónap) ____ (nap)

Meghatalmazó aláírása

A fenti meghatalmazást elfogadom:

Meghatalmazott aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt

1. Tanú aláírása:

Név: _____

Cím: _____

2. Tanú aláírása:

Név: _____

Cím: _____