

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban „Szabályzat”) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: „Bsz.”) 121.§-ának megfelelően továbbá a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályairól szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben (a továbbiakban: „Rendelet”) foglaltak alapján szabályozza a Concorde Értékpapír Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (1123 Budapest, Alkotás u. 50.) (a továbbiakban „Concorde Zrt.”) benyújtott, a Concorde Zrt. tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését biztosító, a Concorde Zrt. munkatársai által követendő eljárást.

### 1, A panasz

---

- 1.1 A panasz minden olyan, a Concorde Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban az alábbi témakörökben felmerülő egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Concorde Zrt. valamely eljárását kifogásolja, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

A Rendelet értelmében panasz: az ügyfélnek a Concorde Zrt. - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Concorde Zrt-nek a szerződés fennállása alatti teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

- 1.2 Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Concorde Zrt-től a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

### 2, Ki jogosult panaszt benyújtani?

---

- 2.1 Panasz benyújtására a Concorde Zrt-vel szerződéses kapcsolatban álló bármely ügyfél, illetve az ügyfél Concorde Zrt-nél vezetett számlája felett szabályos módon rendelkezési jogosultságra bejelentett meghatalmazott jogosult.

- 2.2 Az ügyfél vagy a meghatalmazott helyett a nevükben érvényes meghatalmazás alapján eljáró képviselőjük is jogosult panasz benyújtására.  
Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

- 2.3 A panasz benyújtásakor a Concorde Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles ellenőrizni, hogy a panasz a fentiek szerint meghatározott jogosult személytől származik. Amennyiben nem arra jogosult személy nyújt be panaszt, a Concorde Zrt. munkatársa írásban felhívja erre a panaszt benyújtó személy figyelmét és egyidejűleg a panasz benyújtására vonatkozóan írásbeli megerősítést kér az ügyfélszámla tulajdonosától vagy a számla felett rendelkezni jogosult személytől.

- 2.4 A panasz benyújtására a Concorde Zrt-vel szerződéses kapcsolatban álló ügyfeleken kívül az is jogosult, aki a Concorde Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a Concorde Zrt. által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés, reklám, stb.) kapcsolatban kifogásolja.
- 2.5 A panaszt benyújtó jogosult a jelen Szabályzat alkalmazásában a továbbiakban az „ügyfél”.

### 3, A panasz benyújtása

---

A panasz benyújtható:

- (a) levélben, a Concorde Zrt. postafiók címére címezve (Budapest, 1535, Pf. 760);
- (b) faxon, a Concorde Zrt. központi faxszámára elküldve (+36 1 489 2201);
- (c) telefonon, a +36 1 489 2225; + 36 1 489 2237, illetve a + 36 1 489 2245 telefonszámokon, a lenti 5. pontban foglaltak szerint írásban rögzítve;
- (d) e-mailben, a Concorde Zrt. ügyfélszolgálatának címezve (info@con.hu);
- (e) írásban a Concorde Zrt. ügyfélszolgálatára személyesen vagy képviselő útján benyújtva; vagy
- (f) személyesen vagy képviselő útján a Concorde Zrt. ügyfélszolgálatán (1123, Budapest, Alkotás u. 50.), szóban, a lenti 5. pontban foglaltak szerint írásban rögzítve.

A Concorde Zrt.

- a szóbeli panaszt nyitvatartási idejében, székhelyén, minden munkanapon 8 órától 17 óráig,
- a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 20 óráig,
- elektronikus eléréssel (a fenti e-mail címen) folyamatosan fogadja.

### 4, A panasz tartalma

---

A rögzített panasznak minimálisan tartalmaznia kell:

- (i) ügyfél/panaszos nevét és ügyfélszámát,
- (ii) ügyfél lakcímét, székhelyét, levelezési címét,
- (iii) Telefonszámát,
- (iv) az értesítés módját,
- (v) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölését,
- (vi) a panasz rövid leírását,
- (vii) a panaszos konkrét igényének megjelölését,
- (viii) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát,
- (ix) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,
- (x) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat,
- (xi) a panaszfelvétel pontos időpontját,
- (xii) a panaszfelvétel módját,
- (xiii) a panasz rögzítőjének nevét,
- (xiv) a megoldás leírását, illetve a végrehajtásért felelős személy megnevezését (amennyiben a panasz orvoslása azonnal megtörténik).

Az ügyfélnek lehetősége van panaszát a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon is benyújtani (2.sz melléklet).

A nyomtatványok a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) is elérhetőek:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

## 5, A panasz iktatása

---

- 5.1 A beérkező panaszokat a Concorde Zrt. részéről eljáró ügyintéző köteles írásban rögzíteni a jelen Szabályzat. 1.sz. Mellékletében foglalt panaszfelvételi jegyzőkönyvben.
- 5.2 A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panaszbenyújtás esetén a Concorde Zrt. kérheti a panasz benyújtásának a panasz benyújtására jogosult érintett által történő megerősítését.
- 5.3 A Concorde Zrt. valamennyi hozzá benyújtott panaszt nyilvántartási rendszerében sorszámmal ellátva iktat.
- 5.4 A Concorde Zrt. panaszok iktatására szolgáló nyilvántartási rendszere tartalmazza:
  - 5.4.1 az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
  - 5.4.2 a panasz benyújtásának időpontját;
  - 5.4.3 a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását;
  - 5.4.4 az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.
- 5.5 A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## 6, A panasz kivizsgálása és nyilvántartása

---

- 6.1. A szóban tett panaszokat a panaszt felvevő ügyintéző megkísérli késedelem nélkül, lehetőség szerint azonnal orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet és a megoldást az ügyfél elfogadja, a panaszfelvételi jegyzőkönyvben az ügyintéző a megoldást is rögzíti. Az így kitöltött panaszfelvételi jegyzőkönyvet az eljáró ügyintéző aláírásával látja el és annak egy példányát az ügyfélnek átadja.
- 6.2. Szóban tett panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az ügyintéző köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat (panaszfelvételi jegyzőkönyv sor-

száma), illetve annak az ügyintézőnek az elérhetőségét, aki a panaszt a továbbiakban kezelni fogja.

- 6.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Concorde Zrt. és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Concorde Zrt. hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Telefonon közölt panasz esetén a Concorde Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. A Concorde az ügyfél kérésére székhelyén, nyitvatartási időben biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá az Ügyfél ilyen irányú kérelme esetén térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 6.4. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Concorde köteles az adott helyzetben elvárható gondossággal eljárni azért, hogy az ügyfél sikeres telefonhívás esetén 5 percen belül az illetékes ügyintézővel beszélhessen.
- 6.5. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

A Concorde Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

- 6.6. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Concorde Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg 30 napon belül - megküldi.
- 6.7. Amennyiben a probléma orvoslása nem lehetséges azonnal, valamint az írásban érkezett panaszt az ügyintéző haladéktalanul továbbítja a Concorde Zrt. MidOffice részlegére.
- 6.8. A MidOffice részleg iktatja a panaszt és késedelem nélkül megkezdi a panasz kivizs-

gálását. A vizsgálat eredményéről és a javasolt intézkedésről a MidOffice részleg tájékoztatja a panasz tárgyánál fogva érintett részleg felelős vezetőjét.

- 6.9. Amennyiben a felelős vezető egyetért a javasolt megoldással, azt aláírásával jóváhagyja. Amennyiben a javasolt megoldással a vezető nem ért egyet, akkor tájékoztatja a MidOffice részleget a panasz orvoslása érdekében alkalmazandó intézkedésről.
- 6.10. A MidOffice panasz elbírálására illetékes munkatársa az érintett részleg vezetője által aláírt panaszfelvételi jegyzőkönyvet a kézhezvételt követően továbbítja a Concorde Zrt. azon részlegének, ahol az intézkedést végre kell hajtani (trading / Backoffice).
- 6.11. A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtását a felelős részleg köteles a panaszfelvételi jegyzőkönyv beérkezését követően késedelem nélkül megkezdeni és a lehető legrövidebb időn belül befejezni.
- 6.12. Amennyiben az ügyfél számláján korrekciót kell eszközölni, a panaszfelvételi jegyzőkönyvön ezt fel kell tüntetni, és a panasz tárgya szerint érintett terület felelős vezetőjével, a korrekció rögzítőjével és ellenőrével aláírni.

#### 6.13. Nyilvántartás

A Concorde Zrt. a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Banknak kérésére bemutatja.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Concorde Zrt. nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

6.14. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Concorde Zrt. azon alkalmazottja, aki a panasszal érintett intézkedésben részt vett, vagy a panasszal sérelmezett döntést hozta. Az ilyen alkalmazott a panasszal kapcsolatos eljárásban köteles a Concorde Zrt. részére a tőle elvárható minden segítséget megadni annak érdekében, hogy az alapos panasszal sérelmezett intézkedés vagy döntés orvoslása az ügyfél érdekeit szem előtt tartva haladéktalanul megtörténhessen.

6.15. A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve magyar. Külföldi és a magyar nyelvet nem beszélő ügyfél által kezdeményezett panaszügyben, a Concorde Zrt. ügyfél által értett

nyelven beszélő munkatársa (amennyiben van ilyen) köteles részt venni és az ügyfél részére nyelvi segítséget biztosítani.

- 6.16. Amennyiben a panasz kivizsgálása vagy az azzal kapcsolatos intézkedés megtétele során felmerülő bármely okból a jelen Szabályzatban vagy az ügyfélnek küldött értesítésben foglalt valamely határidő módosítása válik szükségessé, a Concorde Zrt. erről, a módosítás indokával és a módosított határidő megjelölésével az ügyfelet írásban értesíti.
- 6.17. A Concorde Zrt. ajánlott levélben vagy emailben értesíti az ügyfelet abban az esetben is, ha a panasz kivizsgálásának eredményeként a panaszt alaptalannak tartja és így az ügyfél kérelmét elutasítja. Ilyen esetben az ügyfél a 7. pontban megjelölt jogorvoslati lehetőséggel élhet.
- 6.18. A Concorde Zrt. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés
- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
  - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.
- 6.19. A fogyasztónak minősülő ügyfelet a Concorde Zrt. tájékoztatnia kell arról, hogy
- a) a 6.18 a) pontja esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
  - b) a 6.18 b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezheti

Az elutasító döntésében fel kell tüntetni a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást kell adni arról, hogy az ügyfél kérheti ezen formanyomtatványok költségmentes megküldését is.

A fenti formanyomtatványok a Magyar Nemzeti Bank honlapján elérhetőek:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

- 6.20. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

I PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT 2016.

## 7, Jogorvoslati lehetőségek

---

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

7.1 Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534, Budapest, BKKP Pf.: 777, telefon: 06-80-203-776, fax: 36-1-489-9102, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. Törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálása esetén kezdeményezhető fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás a Magyar Nemzeti Banknál.

7.2 Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu); [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése esetén,

7.3 bíróság

Kizárólag bíróság járhat el a biztatási kárral, a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel és a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén.

**PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV**PANASSZAL ÉRINTETT PÉNZÜGYI SZERVEZET NEVE:  
(nyomatott nagybetűvel)SZERZŐDÉSSZÁM/ÜGYÉLSZÁM:  
(nyomatott nagybetűvel)

érintett ügyfél kódja:

BEFEKTETÉSI TANÁCSADÓJA:  
(nyomatott nagybetűvel)BEFEKTETÉSI TANÁCSADÓJA:  
(nyomatott nagybetűvel)ÉRINTETT ÜGYFÉL LAKCÍME, ÉRTESEITÉSI CÍME:  
(nyomatott nagybetűvel)ÉRINTETT DOLGOZÓ:  
(nyomatott nagybetűvel)ÉRINTETT ÜGYFÉL TELEFONSZÁMA:  
(nyomatott nagybetűvel)JEGYZŐKÖNYVET RÖGZÍTETTE:  
(nyomatott nagybetűvel)ÉRTESEITÉS MÓDJA  
(nyomatott nagybetűvel)

A PANASZ LEÍRÁSA:

LEÍRÁS

CSATOLT MELLÉKLETEK

KORRIGÁLÁSRA TETT JAVASLAT

JUTALÉK KORREKCIÓ	JUTALÉK KORREKCIÓ	TÍPUS	JOGCÍM	PANASZ	DEVIZA	ÖSSZEG
SZÁMLA KORREKCIÓ	SZÁMLA KORREKCIÓ					

EGYÉB

KAPCSOLÓDÓ KOMMUNIKÁCIÓ:

A hiba korrigálását engedélyezte:  
(nyomatott nagybetűvel)A hiba korrigálását rögzítette:  
(nyomatott nagybetűvel)

RÖGZÍTÉS IDŐPONTJA:



**©** | **CONCORDE**  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A hiba korrigálását ellenőrizte:  
*(nyomatott nagybetűvel)*

\_\_\_\_\_

ÜGYFÉLPANASZ VAN?:

IGEN :  NEM:

A PANASZ BEÉRKEZÉSÉNEK IDŐPONTJA:

/  /

PSZÁF PANASZ KATEGÓRIA, AMENNYIBEN NINCS KORREKCIÓ  
*(nyomatott nagybetűvel)*

\_\_\_\_\_

DÁTUM

/  /

FOGYASZTÓI PANASZ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

PANASSZAL ÉRINTETT PÉNZÜGYI SZERVEZET

NÉV:  
(nyomatott nagybetűvel)

FELEK ADATAI  
ÜGYFÉL

NÉV:  
(nyomatott nagybetűvel)

TELEFONSZÁM:  
(nyomatott nagybetűvel)

SZERZŐDÉSSZÁM/ÜGYFÉLSZÁM:  
(nyomatott nagybetűvel)

ÉRTESÍTÉS MÓDJA (LEVÉL, EMAIL):  
(nyomatott nagybetűvel)

LAKCÍM/SZÉKHELY/LEVELEZÉSI CÍM:  
(nyomatott nagybetűvel)

CSATOLT DOKUMENTUMOK  
(pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása):  
(nyomatott nagybetűvel)

PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE (PL. FÍÓKTELEP, KÖZPONT, SZÉKHELY, KÖZVETÍTŐ):\*

\*személyesen tett panasz esetén

I. ÜGYFÉL PANASZA ÉS IGÉNYE

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

RÖGZÍTÉS IDŐPONTJA:

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

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

PANASZOLT SZOLGÁLTATÁSTÍPUS (pl. lakáshitel, KGFB):

PANASZ OKA:

<input type="checkbox"/> NEM NYÚJTOTTAK SZOLGÁLTATÁST
<input type="checkbox"/> NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
<input type="checkbox"/> KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁST
<input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK
<input type="checkbox"/> A SZOLGÁLTATÁST MEGSZÜNTETTÉK
<input type="checkbox"/> KÁRA KELETKEZETT
<input type="checkbox"/> NEM VOLT MEGELÉGEDVE AZ ÜGYINTÉZÉS KÖRÜLMÉNYEIVEL
<input type="checkbox"/> NEM NYÚJTOTTAK SZOLGÁLTATÁST
<input type="checkbox"/> TÉVES TÁJÉKOZTATÁST NYÚJTOTTAK

<input type="checkbox"/> DÍJ/KÖLTSÉG/KAMAT VÁLTOZTATÁSÁVAL NEM ÉRT EGYET
<input type="checkbox"/> JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEKKEL NEM ÉRT EGYET
<input type="checkbox"/> EGYÉB SZERZŐDÉSES FELTÉTELEKKEL NEM ÉRT EGYET
<input type="checkbox"/> KÁRTÉRÍTÉS ÖSSZEGÉVEL NEM ÉRT EGYET
<input type="checkbox"/> A KÁRTÉRÍTÉST VISSZAUTASÍTOTTÁK
<input type="checkbox"/> NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉST NYÚJTOTTAK
<input type="checkbox"/> SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
<input type="checkbox"/> EGYÉB PANASZA VAN
<input type="checkbox"/> HIÁNYOSAN TÁJÉKOZTATTÁK

EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ MEGNEVEZÉSE:

II.A PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

KELT:

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

ALÁÍRÁS:

**A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ BENYÚJTHATÓ  
FOGYASZTÓI KÉRELEM FELTÉTELEI ÉS FORMÁJA**

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:  
(nyomatott nagybetűvel)

\*LAKCÍM:  
(nyomatott nagybetűvel)

TELEFON:  
(nyomatott nagybetűvel)

FAX:  
(nyomatott nagybetűvel)

E-MAIL:

\* Az érintett pénzügyi szolgáltató

Szolgáltatástípus

**\*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. számlaszám, szerződésszám):

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

KELT:

/  /

ALÁÍRÁS:

MIT KELL TUDNI A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ  
BENYÚJTHATÓ FOGYASZTÓI KÉRELEMRŐL

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

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

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

**A panasz az ügyfél reklamációja a pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtani!** A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg. 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 megfélemlítő.

- 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 Önrel 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,

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