

---

**MARK Zrt.**  
**PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ ÉS SZABÁLYZAT**

Jóváhagyó határozat: 1/2019 (VI. 14.)  
Hatálybalépés: 2019.07.01  
Érvényes: visszavonásig  
Karbantartó: Szervezeti és működési szabályzat szerint

## Tartalomjegyzék

1.	Általános rendelkezések .....	3
2.	Fogalmak .....	3
3.	A panaszkezelési eljárás .....	4
4.	A panasz kivizsgálása .....	4
5.	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai .....	7
6.	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség .....	7
7.	A panasz nyilvántartása .....	9
8.	Záró rendelkezések .....	9
1.	számú melléklet A Pénzügyi szervezethez benyújtandó PANASZ .....	10
2/A.	számú melléklet A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem .....	13
2/B.	számú melléklet .....	16
	Mit kell tudni A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről? .....	16

## 1. Általános rendelkezések

### 1.1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat egységes szerkezetben általánosan szabályozza az ügyfeleknek a MARK Zrt.-vel (a továbbiakban „Társaság”) szembeni felmerülő panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadását, kivizsgálását, orvoslását, azaz együttesen intézését. A szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, szabályozza a panaszkezelés módját és a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetésének szabályait.

### 1.2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan panasz, bejelentés vagy javaslat – a továbbiakban: panasz – Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. A szabályzat hatálya a Társaság valamennyi munkavállalójára kiterjed.

### 1.3. Vonatkozó jogszabályok

- 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
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.) 288. §.

## 2. Fogalmak

Panasz: A 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben 2. § (1) bekezdésben fogalaltak szerint az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, a biztosító, a független biztosításközvetítő, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény, a befektetési vállalkozás, az árutőzsdei szolgáltató, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, az utalványkibocsátó, a pénzügyi intézmény, a független közvetítő és az ÁÉKBV alapkezelő (a továbbiakban együtt: szolgáltató) - szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szolgáltató a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Bejelentés: minden olyan, az ügyfél részéről szóban vagy írásban tett közlés, amely a Társaság működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.

Javaslat: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Társaság működésének javítását célozza

Ügyfél: a panaszt benyújtó természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi vagy a szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje

Képviselő vagy meghatalmazott: A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a

panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételten benyújtható.

### 3. A panaszkezelési eljárás

#### 3.1. A panasz bejelentésének módjai

##### Szóbeli panasz:

###### a) személyesen:

A Társaság székhelye: 1107 Budapest, Mázsa u. 9.  
Nyitvatartási idő: Hétfő: 08:00 – 18:00  
Kedd - Péntek: 08:00 – 16:00

###### b) telefonon:

Telefonszám: +36 1 920 6907  
Hívásfogadási idő: Hétfő: 08:00 – 20:00  
Kedd - Péntek: 08:00 – 16:00

Telefonon benyújtott panasz esetén a Szolgáltató a hívást rögzíti, erről a tényről az ügyfelet tájékoztatja. E mellett az ügyfél tájékoztatást kap a beszélgetésről készült felvétel hivatkozási számáról.

##### Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton (levelezési cím: 1107 Budapest, Mázsa u. 9.),
- c) telefaxon (telefaxszám: +36 1 920 6907),
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: indoteklizing@indoteklizing.hu).

##### Meghatalmazott útján:

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

- 3.2. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be, azonban a Társaság javasolja az erre rendszeresített formanyomtatvány alkalmazását. A nem formanyomtatványon benyújtott panasz minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye (részletesen ld. 5. pont). A panaszosnak a panaszát – ha a ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.
- 3.3. A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.
- 3.4. A Társaság a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel.

### 4. A panasz kivizsgálása

A Társaság teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, a Társaság – szerződéskötést, létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, létrejöttével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

### Szóbeli panasz:

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, a Társaság munkatársa élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadásra kerül, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott indoklással ellátott válasszal együtt az ügyfélnek a közlést követő 30 naptári napon belül megküldésre kerül.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság, mint a panasszal érintett szolgáltató megnevezése és címe.

### Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül a Társaság megküldi az ügyfélnek.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

### A panasz megválaszolása:

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés 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.

Ha Társaság szerint a panasz előző bekezdés a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címezettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A szolgáltatónak tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy általános alávetési nyilatkozatot tett, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy

- a) a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (3) bekezdés a) pontja esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- b) a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (3) bekezdés b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (3) bekezdés a) és a b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

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

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasznak a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (3) bekezdés alapján történő elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat (részletesen a 6. pontban).

A Társaság az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is.

A tájékoztatás tartalmazza a Társaságnak a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámának, e-mail elérhetőségének és postai címének megjelölését is.

A Társaság a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A Társaság a jelen pontban leírt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

## **5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

A Társaság 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 rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## **6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a 4. pontban leírtak szerint az alábbiakhoz fordulhat:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Levélcím általános ügyekben:  
Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.  
<https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-  
1539 Budapest Pf.: 670.

Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.  
Telefon: +36-80-203-776  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

- b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Székhely és személyes ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39  
Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.  
Telefon: + 36 80 203 776  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>  
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

- c) **bíróság.**

A fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Amennyiben panasz kivizsgálása az Ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt, vagy ha véleménye szerint a Társaság megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta, vagy a panaszra adott válaszból jogszabálysértés gyanúja merül fel, a Magyar Nemzeti Bankhoz mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat.

- Kérelmét írásban, ill. az ügyfélkapun keresztül nyújthatja be,
- Az MNB döntési, válaszadási határideje 3 hónap, a 2004. évi CXL. törvény 33 § (3) bekezdésben foglaltak figyelembe vételével, azaz ha jogszabály ezt nem zárja ki, az ügyintézési határidőbe nem számít be:
  - a) a hatásköri vagy illetékességi vita egyeztetésének, valamint az eljáró hatóság kijelölésének időtartama,
  - b) a jogsegélyeljárás időtartama, továbbá a 36. § (2) bekezdése alapján adatnak a nyilvántartásból történő beszerzéséhez szükséges idő,
  - c) a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő,
  - d) a szakhatóság eljárásának időtartama,
  - e) az eljárás felfüggesztésének időtartama,
  - f) a 70. § (1) bekezdésében szabályozott eljárás időtartama,
  - g) a hatóság működését legalább egy teljes napra ellehetlenítő üzemzavar vagy más elháríthatatlan esemény időtartama,
  - h) a kérelem, a döntés és egyéb irat fordításához szükséges idő,
  - i) a kérelmező ügyfelet az eljárási költség előlegezésére kötelező döntés közlésére irányuló intézkedéstől az annak teljesítéséig terjedő idő,
  - j) a szakértői vélemény elkészítésének időtartama,
  - k) a hatósági megkeresés vagy a döntés postára adásának napjától annak kézbesítéséig terjedő időtartam, valamint a hirdetményi, továbbá a kézbesítési meghatalmazott és a kézbesítési ügygondnok útján történő közlés időtartama.
- Az MNB elérhetőségei:



**Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**  
**Levél cím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.**  
**Weboldal: <http://felugyelet.mnb.hu>**

A formanyomtatványok jelen szabályzat mellékletét is képezik, illetve letölthetők az alábbi internetcímen:

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

## **7. A panasz nyilvántartása**

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell. A panaszok iktatása és rögzítése (beleértve a felelős személy és válaszadási határidő feltüntetését) a Társaság ügyviteli rendszerének panaszkezelési moduljában történik, amely egyben a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartásának vezetésére is szolgál.

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 panaszra adott válaszlével postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

## **8. Záró rendelkezések**

8.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

8.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

8.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1133 Budapest, Váci út 76.) jogosult békéltető testületként eljárni. A Társaság általános alávetési nyilatkozatot tett, miszerint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (1133 Budapest, Váci út 76.) jogosult békéltető testületként eljárni.

8.4. A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

**1. számú melléklet A Pénzügyi szervezethez benyújtandó PANASZ**

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

**PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

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

**Felek adatai**

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

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

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panaszja és igénye

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

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

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

### Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]**

Kelt:

Aláírás:

## 2/A. számú melléklet A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem

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

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

### A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

#### CÍMZETT

#### FOGYASZTÓI KÉRELEM

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

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

\*Név:

\*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

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

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

**\*A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

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

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

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

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

Kelt:

aláírás

## 2/B. számú melléklet

### 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 kormányomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg.

([www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok))

**A panasz az ügyfél reklamációja a pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtani!** A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, **pénzforgalmi szolgáltatással**<sup>1</sup> (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz egyetlen eleme sem válaszolható meg 15 munkanapon belül, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

**Fontos, hogy kérelmével kizárólag abban az esetben fordulhat az MNB-hez, ha a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és**

- panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
  - panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ 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.

- 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!

<sup>1</sup> **Pénzforgalmi szolgáltatások:** 1) fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 2) fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 3) fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése és 4) ugyanez a művelet akkor is, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretből történik; 5) készpénzhelyettesítő fizetési eszköz – ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt – kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása; 6) készpénzátutalás; 7) fizetéskezdemenyvezési 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 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.