

SVEA Finance Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2019.05.06.

Tartalom

1. Bevezetés.....	3
2. Fogalmi meghatározások.....	3
2.1. Panasz fogalma.....	3
2.2. Ügyfél meghatározása.....	3
2.3. Jogvita fogalma.....	4
3. A Szabályzat célja.....	4
4. Szabályzat hatálya.....	4
4.1. A Szabályzat alanyi hatálya.....	4
4.2. A Szabályzat időbeli hatálya.....	4
4.3. A Szabályzat tárgyi hatálya.....	4
5. A panasz bejelentésének módjai.....	5
5.1. Szóbeli panasz előterjesztésének lehetőségei.....	5
5.2. Írásbeli panasz előterjesztésének lehetőségei.....	5
6. A panasz kivizsgálása.....	6
6.1. Szóbeli panasz.....	6
6.2. Írásbeli panasz.....	7
7. A panaszkezelés során bekérhető adatok, dokumentumok.....	8
8. Jogorvoslati tájékoztatás.....	8
8.1. Jogorvoslati tájékoztató pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén.....	9
8.1.1. A Hpt. szerinti fogyasztónak minősülő Ügyfél.....	9
8.1.2. A Hpt. szerinti fogyasztónak nem minősülő Ügyfél.....	9
8.1.3. Tájékoztatás.....	9
8.2. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén.....	10
8.2.1. Az Fgytv. szerinti fogyasztónak minősülő természetes személy Ügyfél.....	10
8.2.2. Az Fgytv. szerinti fogyasztónak minősülő civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás Ügyfél.....	10
8.2.3. Tájékoztatás.....	10
9. A panasz nyilvántartása.....	11
10. Mellékletek.....	11

1. Bevezetés

A SVEA Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: SVEA Finance Zrt. vagy Társaság; székhely: 1133 Budapest, Árbóc utca 6. 6. em., céget nyilvántartó Bíróság a Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság: Cg. 01 10 048218, adószám: 25035353-2-41, NAIH azonosító: NAIH-93415/2016. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete engedélyének száma: H-EN-I-679/2014) a tevékenysége során felmerült panaszokat e szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően kezeli.

A Társaság panaszkezelése az alábbi jogszabályokkal és ajánlásokkal összhangban történik:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.);
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről (KHR tv.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (MNB tv.)
- Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (MNB rendelet);
- 435/2016. (XII.16.) Kormányrendelet 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
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR).

A Társaság tevékenységi területe az engedményezés útján megszerzett követelések kezelése, mely tevékenysége során teljes mértékben biztosítani kívánja az ügyfelek panaszainak jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelését, hiszen működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyek kapcsán szükségessé válik, hogy az Ügyfelek a Társaság szolgáltatásaival, illetve annak működésével kapcsolatos észrevételeiket, kifogásaikat és panaszait közölhessék a Társasággal.

2. Fogalmi meghatározások

2.1. Panasz fogalma

Az Ügyfélnek a Társaság - szerződéskötést, illetve a jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a jogviszonnyal összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása értendő panasz alatt.

2.2. Ügyfél meghatározása

Ügyfél: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki /amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

Hpt. szerinti Fogyasztó: Az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés: A Hpt. 3. §-ban meghatározott pénzügyi szolgáltatás nyújtásából származó követelés.

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés: Minden olyan követelés, ami nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból ered. Az ilyen típusú követelések esetében a panaszkezelés során az Fgytv. vonatkozó rendelkezései szerint kell eljárni, mely rendelkezések jelen szabályzatban külön jelölésre kerülnek.

Fgytv. szerinti Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, valamint a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és közép vállalkozás is.

2.3. Jogvita fogalma

Pénzügyi fogyasztói jogvita: Az MNB tv. alapján a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozó fogyasztó és a Társaság közötti jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljárásen kívüli rendezése.

Fgytv. szerinti fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a Társaság közötti jogviszony teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

3. A Szabályzat célja

A Szabályzat meghatározza a panaszok benyújtásának módját és kivizsgálását, továbbá meghatározza a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák, nyilvántartások és eljárások Társaságon belüli egységes rendjének kialakítását.

4. Szabályzat hatálya

4.1. A Szabályzat alanyi hatálya

A Szabályzat kiterjed a Társaság munkavállalóira, valamint bármilyen egyéb munkavégzésre irányuló jogviszony alapján foglalkoztatott személyekre.

4.2. A Szabályzat időbeli hatálya

A Szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre. A Szabályzat hatálybalépésével egy időben minden korábbi a Társaság által kiadott panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

4.3. A Szabályzat tárgyi hatálya

A Szabályzat kiterjed az Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

5. A panasz bejelentésének módjai

A panaszok írásban történő megválaszolásával kapcsolatos feladatok ellátásában a Társaság jogi csoportja az illetékes, amely révén biztosítható a panaszok teljeskörű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatóak és enyhíthetők a lehetséges összeférhetlenségek.

A telefonon előterjesztett szóbeli panaszok kezelését a Társaság telefonos operátorai, az írásbeli panaszok, valamint a szóbeli panaszok írásban történő kezelését és megválaszolását a jogi csoport panaszkezeléssel megbízott munkatársa végzi.

A Társaság a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően együttműködik az Ügyfelekkel és az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérése esetén tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárás aktuális állásáról. A Társaság célja, hogy olyan panaszkezelést folytasson, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és a pénzügyi szervezet között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet. A Társaság a panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét, hogy az Ügyfelek igényeiket érvényesítsék, valamint jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék, ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az egész eljárás alatt biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képező meghatalmazás-mintát javasolja használni, de attól eltérő, közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást is elfogad, melynek minimális kötelező eleme a meghatalmazó és meghatalmazott teljes neve, születési ideje és helye, lakcíme, aláírása, valamint a meghatalmazás tárgyának megjelölése akként, hogy „a SVEA Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság előtt panasz ügyemben, nevemben és helyettem eljárjon”. A meghatalmazást a panaszt tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban.

5.1. Szóbeli panasz előterjesztésének lehetőségei

5.1.1. Személyesen

A Társaság ügyfélszolgálati irodájában (1133 Budapest, Árbóc utca 6. 6. em.) ügyfélfogadási időben

Hétfő: 8.00-20.00 óráig

Kedd-péntek: 8.00-16.30 óráig

5.1.2. Telefonon

- Folyamatban lévő jogi eljárással nem érintett esetben a +36 1 888 1310, illetve
- jogi eljárással érintett esetben a +36 1 888 2307 telefonszámon.

Telefonos ügyfélfogadási idő:

Hétfő-kedd: 8-20 óráig

Szerda-péntek 8-16.30 óráig

5.2. Írásbeli panasz előterjesztésének lehetőségei

5.2.1. Személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján

A Társaság ügyfélszolgálati irodájában (1133 Budapest, Árbóc utca 6. 6. em.) ügyfélfogadási időben

Hétfő: 8.00-20.00 óráig

Kedd-péntek: 8.00-16.30 óráig

5.2.2. Postai úton

A SVEA Finance Zrt., 1133 Budapest, Árbóc utca 6. 6. em. vagy a 1438 Budapest, Pf. 490. levelezési címen.

5.2.3. Elektronikus levélben

A panaszkezeles@sveafinance.hu elektronikus levelezési címen.

6. A panasz kivizsgálása

A Társaság a panaszkezelés során a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálása valamennyi esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság a panasz kivizsgálását térítésmentesen végzi, azért külön díjat nem számít fel.

Az ügyintézési határidőről a jelen szabályzat 6.1., illetve 6.2. pontjai adnak részletesebb tájékoztatást, azonban a Társaság a jogszabályi rendelkezések alapján az alábbiak szerint jár el:

- amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy azt az Ügyfél nem fogadta el, továbbá írásban előterjesztett panasz esetén, az indokolással ellátott választ, a panasz Társasággal való közlésétől számított 30 naptári napon belül,
- adatkezeléssel kapcsolatban felmerült panaszokat a Társaság a panasz benyújtásától számított 15 naptári napon belül,
- KHR-rel kapcsolatos panasz esetén a kézhezvételt követő 5 munkanapon belül

írásban küldi meg a Társaság.

6.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell, amennyiben ez nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Társaság - jogszabályi kötelezettségének eleget téve - 5 évig őrzi meg.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében minden, az adott helyzetben általában elvárható módon jár el.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Társaság az Ügyfélnek átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldi az Ügyfélnek.

A szóbeli panaszról készült 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

A szóban előterjesztett panaszok rögzítésére a Társaság a 2. számú mellékletben csatolt formanyomtatványt használja.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató a 6.2. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

A Társaság - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a Társaság az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

6.2. Írásbeli panasz

Az Ügyfél az írásbeli panaszát formai és tartalmi megkötések nélkül nyújthatja be a Társasághoz. Amennyiben a panasz tartalmából nem állapítható meg az Ügyfél személyazonossága vagy a Társaság érdemben azért nem tudja kivizsgálni, mert a panasz tartalma nem egyértelmű, megkísérli az Ügyféllel felvenni a kapcsolatot, a fenti hiányosságok pótlása céljából.

Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza (3. számú melléklet „Fogyasztói panaszúrlap”), amely a Társaság honlapján és az Ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető.

Az írásban benyújtott panaszt a Társaság jogi csoportjának illetékes tagja tartalmában megvizsgálja és - ha egyéb jogszabály rövidebb határidőt nem határoz meg - legkésőbb 30 napon belül, a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán, írásban megválaszolja.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, akkor a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat várható befejezésének időpontját.

A Társaság a panaszra adott szóbeli vagy írásbeli 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 panaszválasz indoklása tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra és egyéb tájékoztatásra.

Az elutasított panaszokra adott választ indoklással látja el és tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről.

Az írásbeli válaszlevél igazolható módon kerül postázásra.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panasz az Ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A panaszt és az arra adott írásbeli választ a Társaság a Hpt., valamint az Fgytv. hatálya alá tartozó panasz esetén is öt évig megőrzi.

Amennyiben az Ügyfél ismételen - a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó - panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevételével, Társaság a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg panaszos részére, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja.

7. A panaszkezelés során bekérhető adatok, dokumentumok

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

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

A Társaság a panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezelni.

8. Jogorvoslati tájékoztatás

A panasz elutasítása esetén a panaszra adott válasz, kötelező tartalmi eleme a jelen pont szerinti jogorvoslati tájékoztatás.

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

- a) az MNBtv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) az Fgytv. alapján a panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy
- c) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

A panasz elutasítása esetén a Társaság az alábbiak szerint arról is tájékoztatja az Ügyfelet, hogy jogorvoslati kérelmével mely testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

A jogorvoslati tájékoztatásokat figyelemfelhívásra alkalmas módon (pl. a szöveget vastagon kiemelve) kell megtenni a panaszra adott válaszban.

A Hpt. szerinti fogyasztónak minősülő Ügyfél az MNB fogyasztóvédelmi honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) további kapcsolódó információkat talál.

A nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő vásárolt követelések esetében a békéltető testületek listájáról és elérhetőségeiről tájékozódhat a www.bekeltetes.hu honlapon, továbbá a fogyasztóvédelmi hatóságok listájáról és elérhetőségeiről a <https://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista> honlapon.

8.1. Jogorvoslati tájékoztató pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén

8.1.1. A Hpt. szerinti fogyasztónak minősülő Ügyfél

A Hpt. szerint fogyasztónak minősülő ügyfél jogorvoslatért az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

- a) az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: www.mnb.hu/pfk), vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén az MNB tv. 96-130. §-ában szabályozott módon az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172., telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.) fordulhat, vagy
- c) a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

8.1.2. A Hpt. szerinti fogyasztónak nem minősülő Ügyfél

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

8.1.3. Tájékoztatás

Amennyiben a Társaság álláspontja szerint a panasz mind a 8. a), mind a 8. c) pontot érinti, akkor a panaszost tájékoztatni kell arról is, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) pontja, illetve a c) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

A panasz elutasítása esetén a Társaság arról is tájékoztatja a Hpt. szerint fogyasztónak minősülő Ügyfelet, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Az Ügyfél kérelmére a Társaság költségmentesen megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat. Ebben az esetben a tájékoztatás kiterjed a formanyomtatvány - MNB honlapján megadott - elektronikus elérhetőségére, valamint a Társaság a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló telefonszámára, e-mail elérhetőségére és postai címére is.

8.2. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés esetén

A Fgytv. szerint fogyasztónak minősülő ügyfél jogorvoslatért az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

8.2.1. Az Fgytv. szerinti fogyasztónak minősülő természetes személy Ügyfél

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén

- a) az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes járási hivatalhoz; vagy
- b) az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez, továbbá
- c) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.

A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes járási hivatalhoz fordulhat.

8.2.2. Az Fgytv. szerinti fogyasztónak minősülő civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás Ügyfél

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén

- a) a panaszos székhelye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat; vagy
- b) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.

A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén - amennyiben az biztosított - a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival, továbbá a Társaság panaszkezelésével, ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

8.2.3. Tájékoztatás

A Fogyasztói panasz elutasítása esetén a Társaság arról is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet, hogy a Társaság a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető

testületi eljárást, illetve, hogy tett-e az illetékes békéltető testület eljárására és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatára vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot.

Továbbá a Társaság arról is tájékoztatja az Ügyfelet, hogy kérelmére a Társaság költségmentesen megküldi a békéltető testület eljárásának, illetve a járási hivatal eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat. Ebben az esetben a tájékoztatás kiterjed az adott formanyomtatvány elektronikus elérhetőségére, valamint a Társaságnak a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló telefonszámára, e-mail elérhetőségére és postai címére is.

Az előző pontokban megnevezett formanyomtatványokat a Társaság a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton küldi meg.

Az Ügyfél a jogszabály által előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is élhet jogorvoslattal és igényelheti a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány megküldését.

9. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

10. Mellékletek

1. számú melléklet: Meghatalmazás
2. számú melléklet: Jegyzőkönyv szóbeli panaszról
3. számú melléklet: Fogyasztói panaszúrlap
4. számú melléklet: Fogyasztói kérelem a PBT-hez
5. számú melléklet: Fogyasztói kérelem az MNB-hez

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Név:

Szül. hely, idő:

Anyja neve:

Lakcím:

Telefonszám:

mint Meghatalmazó jelen dokumentum aláírásával meghatalmazom

Név:

Szül. hely, idő:

Anyja neve:

Lakcím:

Telefonszám:

mint Meghatalmazottat, hogy tartozásommal kapcsolatban a SVEA Finance Zrt (székhely: 1133 Budapest, Árbóc utca 6., 6 em., cégjegyzékszám: 1-10-048218) előtt
ügyiratszám(ko)n nyilvántartott ügye(i)mben helyettem és nevemben teljes körűen eljárjon.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes, és kiterjed valamennyi, banktitoknak minősülő információ meghatalmazott részére történő kiadására is.

Kelt:

A meghatalmazást elfogadom:

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

aláírás

aláírás

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

A meghatalmazott hozzájárul ahhoz, hogy a fent megadott adatait a SVEA Finance Zrt. nyilvántartásba vegye és kezelje.

A SVEA Finance Zrt. (1133, Budapest, Árbóc utca 6. 6. emelet, adószám: 25035353-2-41, e-mail cím: info@sveafinance.hu) eljárásai során az ön személyes adatainak kezelése, feldolgozása kapcsán a társaság adatvédelmi szabályzatának megfelelően jár el, amely megfelel a GDPR rendelkezéseinek. Ha többet szeretne megtudni arról, hogyan történik a személyes adatok kezelése, látogasson el weboldalunkra a https://www.svea.com/Global/Hungary/Adatvedelmi_tajekoztato_ugyfelek_reszere_pdf címen, vagy kérje részletes tájékoztatónkat ügyfélszolgálatunkon, vagy az info@sveafinance.hu elektronikus levelezési címünkön keresztül.

Adatvédelmi azonosító: NAIH-93415/2016

Svea Finance Zrt.

JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZRÓL

Panasszal érintett szolgáltató:	Svea Finance Zrt.
Név:	
Cím:	
Telefon:	
E-mail cím:	
Ügyiratszám (panasz egyedi azonosítója):	
Jegyzőkönyv felvevőjének neve:	
Panasz benyújtásának helye:	1133 Budapest, Árbóc utca 6. 6. em.
Panasz benyújtásának módja:	<input type="checkbox"/> Személyesen <input type="checkbox"/> Telefonon

PANASZ JELLEGE

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tájékoztatás, ügyfélszolgálat, szolgáltatás minősége miatt | <input type="checkbox"/> KHR (BAR) lista |
| <input type="checkbox"/> Ügyintézés elhúzódása miatt | <input type="checkbox"/> Állami támogatás |
| <input type="checkbox"/> Felszámított jutalék, díj, költségek miatt | <input type="checkbox"/> Egyoldalú szerződésmódosítás |
| <input type="checkbox"/> Kamat, hozam mértéke miatt | <input type="checkbox"/> Elő-, végtörlesztés |
| <input type="checkbox"/> Nyilvántartási, ügyviteli hiba miatt | <input type="checkbox"/> Jogosulatlan tevékenység |
| <input type="checkbox"/> Egyéb okok miatt | <input type="checkbox"/> Méltányossági kérelem |
| <input type="checkbox"/> Árfolyam | <input type="checkbox"/> Pénzügyi visszaélés |
| <input type="checkbox"/> Szolgáltatás minősége | <input type="checkbox"/> Törlesztő részlet mértéke |
| <input type="checkbox"/> Hozam mértéke miatt | <input type="checkbox"/> Pénzügyi közvetítő |
| <input type="checkbox"/> Elszámolás | <input type="checkbox"/> Egyéb ügyviteli hibák miatt |
| <input type="checkbox"/> Megbízás teljesítése | |

PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA

Svea Finance Zrt.

CSATOLT DOKUMENTUMOK (szerződés, számla, meghatalmazás stb.)**A TÁRSASÁG ÁLLÁSPONTJA******Tájékoztató**

Társaságunk az Ön szóbeli panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor Társaságunk az Ön panaszáról jelen jegyzőkönyvet veszi fel és annak másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben adja át Önnek,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg fogja Önnek megküldeni.

A panaszkezelés részletes szabályait a Panaszkezelési szabályzatunk tartalmazza, amely elérhető Társaságunk honlapján (www.sveafinance.hu) és ügyfélszolgálati irodánkban.

KELT: BUDAPEST, _____

A jegyzőkönyv másolati példányát átvettem:

JEGYZŐKÖNYVFELVEVŐ ALÁÍRÁSA_____
ÜGYFÉL ALÁÍRÁSA*

* Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.

** Ha a szóbeli panasz kivizsgálása azonnal lehetséges.

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

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

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

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

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

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

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat 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:

II. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás:

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonalkód helye
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:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

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

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

150-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, 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 választát.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez? év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszelevelét? év hó napján

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

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:		
6.1 Kérelm tárgy szövegesen és összgszerűen:		
6.1.1.	A kérelm tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelm:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérelm tárgy szövegesen:	
6.1.4.	A kérelm tárgy összgszerűen:	Ft
6.2	A kérelm okának részletes bemutatása: <i>Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölne szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.</i>	
<i>Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen</i>		

150-B/1	PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

150-C	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20px; height: 20px;"> </td> </tr> </table>								

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának feltétele, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez. A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelje 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: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:		
7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

150-D	Az A1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

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

Kelt, , év hó napján

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

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

** Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Aláírással hozzájárulásumat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.

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

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

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:					
Lakcíme:					
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□□□□</td> <td>□□</td> <td>□□</td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table>	□□□□	□□	□□	Születési helye:
□□□□	□□	□□	Születési helye:		

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:					
Lakcíme:					
Születésének időpontja és helye	<table border="1"> <tr> <td>□□□□</td> <td>□□</td> <td>□□</td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table>	□□□□	□□	□□	Születési helye:
□□□□	□□	□□	Születési helye:		

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt, év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása*
--------------------------------	-----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás*:	Aláírás*:

** Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyes adataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

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

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

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

A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ**CÍMZETT****FOGYASZTÓI KÉRELEM**

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

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

*Név:

*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

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

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

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

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

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

--

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

Kelt:

aláírás

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 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 szolgáltatóval**¹ (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatóval összefüggő panasz egyetlen eleme sem válaszolható meg 15 munkanapon belül, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

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

- panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
 - panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), vagy
 - sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.
- Pénzforgalmi szolgáltatóval összefüggő panasz esetén Ön akkor fordulhat az MNB-hez, ha a szolgáltató az írásbeli panasz közlését követő
- 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetőleg
 - 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatban.

¹ Pénzforgalmi szolgáltatók: 1) fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 2) fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 3) fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése és 4) ugyanez a művelet akkor is, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretből történik; 5) készpénzhelyettesítő fizetési eszköz – ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt – kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása; 6) készpénzátutalás; 7) fizetéskezdeményezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni panasz 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 Testületek 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.