

QUAESTOR Bank Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

hatályos: 2016. január 1. naptól



1. Bevezetés

A QUAESTOR Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a Bank a piaci gyakorlatban kialakít, és működésében sikerrel alkalmaz saját munkájának hatékonyabb megszervezése és ügyfelei igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Bank panasz ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

További alapelv, hogy a Bank a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

A Bank panaszkezelése az alábbi jogszabályokkal és ajánlásokkal összhangban történik:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fogyi tv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény (Info tv.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (MNB tv.)
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- az MNB 2015/13 (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

2. Fogalmak

Panasz: a Bank tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Bank eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Bank valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén 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 Bank közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panaszos általában ügyfele a Banknak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Fogyasztóvédelmi eljárás csak a fogyasztói érdeksérelem ellen irányuló eljárás.

3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A Bankon belül a panaszügyintézés a Pénzügyi és számviteli igazgatóság végzi.

A panaszügyintézés során, amennyiben szükséges, úgy a Bank az adott panaszt ellátó szakmai terület pártatlan és elfogulatlan munkatársait is bevonja a panaszügyintézésbe.

A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Bank felépítéséhez, sajátosságaihoz.

A Pénzügyi és számviteli igazgatóság együttműködik a Bank fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója is.

4. A panasz bejelentésének módjai

A Bank az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, hogy az ügyfél a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban közölhesse.

A Bank törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi. A Bank a panaszt az elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más lehetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

Szóban előterjesztett panasz történhet szóban: személyesen, vagy telefonon, illetve írásban: levélben, faxon, e-mailben.

Személyes panasztétel

A Bank a szóbeli panaszt személyesen az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (Budapest III. kerület, Fényes Adolf u. 6-8.) annak nyitva tartási idejében (hétfőtől csütörtökig 9 órától 16 óráig, pénteken 9 órától 14 óráig) fogadja.

Telefonon történő panasztétel

A Bank a telefonon közölt szóbeli panaszt a 06 1 453 5111-es telefonszámon a hét első munkanapján 8 órától 20 óráig, pénteken 9 órától 14 óráig, a többi munkanapon pedig 9 órától 16 óráig fogadja. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A Bank biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

A Bank tájékoztatja az Ügyfelét, hogy a vele folytatott beszélgetést rögzíti és a panasz hangfelvételét 5 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a Társaság előzetes időpont egyeztetést követően ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának a lehetőségét, továbbá az Ügyfél kérelmére a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen 15 napon belül az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A bank ügyintézője a személyesen vagy telefonon, szóban tett panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. (1. sz. melléklet)

Írásban előterjesztett panasz

- személyesen vagy más által átadott irat útján: az Ügyfélszolgálat helyiségében (Budapest XIII. kerület, Váci út 30.) annak nyitva tartási idejében (hétfő - csütörtök 9:00-16:00, péntek 9:00-14:00 időszakban)

- postai úton: 1132 Budapest, Váci út 30.
- telefaxon: 06 1 453 5101;
- elektronikus levélben: info@quaestorbank.hu e-mail címen.

A Bank ügyfélszolgálati helyiségében rendelkezésre bocsátja, illetve honlapján elérhetővé és letölthetővé teszi a panasz bejelentési űrlapját. (2. sz. melléklet)

Az Ügyfél nem köteles a panasz bejelentési nyomtatványt használni, panaszát szabad formátumú levélben is megteheti.

5. A panasz rögzítése és nyilvántartásának szabályai

A panaszt a Bank minden esetben nyilvántartásba veszi.

A Bank az Ügyfelek panaszairól valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről olyan nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját (postázási dátum).

A Bank elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt (1. számú melléklet) az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségben. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

A Bank az ügyfél kérése esetén biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

6. A panaszügy intézése

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélről:

- 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) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfélnél lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Bank a szóbeli panaszt (ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt is) azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet (Jegyzőkönyv szóbeli panaszról 1. sz. melléklet) vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz

esetén az ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az írásbeli panaszt formai és tartalmi megkötések nélkül be lehet nyújtani. Amennyiben a panasz tartalmából nem állapítható meg az Ügyfél személyazonossága vagy a panasz tartalma, a Bank megkísérli felvenni a kapcsolatot az Ügyféllel.

Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett a formanyomtatványt alkalmazza (2. számú melléklet „Fogyasztói panaszúrlap”), amely a Társaság honlapján és az Ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető.

A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg nem vesz részt a Bank olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve magyar, lehetőség szerint azonban a Bank biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkeznek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

A Bank a panaszra adott válaszát pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti, röviden értelmezi és a válaszban az adott ügyre vonatkozó alkalmazást indokolja, valamint kitér a szerződési feltételre, a szabályzat pontos szövegére és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra és egyéb tájékoztatásra.

A Társaság az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérése esetén tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárás aktuális állásáról.

A Bank a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

7. Jogorvoslati tájékoztatás

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a panaszválasszal, vagy a Bank a panaszt elutasította, az Ügyfél jogorvoslattal élhet. A Bank panaszválaszában tájékoztatja a jogorvoslati lehetőségekről az alábbiak szerint:

- az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél (Fogyasztóvédelmi Központ) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet
- 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.

Amennyiben a panasz az (a) és (b) pontokba foglaltakat együttesen érinti, abban az esetben a Bank tájékoztatást ad arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az (a) és (b) pont körébe.

A Bank tájékoztatnia kell e fogyasztót, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

A Banknak minden esetben csatolnia kell a panaszválaszhoz a jogorvoslati tájékoztató levelét. (5. sz. melléklet)

A Bank ügyfélszolgálati helyiségében rendelkezésre bocsátja, valamint honlapján elérhetővé és letölthetővé teszi, illetve a fogyasztó külön kérésére költségmentesen megküldi a Pénzügyi Békéltető Testülethez panasz esetén benyújtandó kérelem nyomtatványt. (3. sz. melléklet)

A Bank ügyfélszolgálati helyiségében rendelkezésre bocsátja, valamint honlapján elérhetővé és letölthetővé teszi, illetve a fogyasztó külön kérésére költségmentesen megküldi az MNB Fogyasztóvédelmi Központhoz panasz esetén benyújtandó kérelem nyomtatványt. (4. sz. melléklet)

A jogorvoslati tájékoztató tartalma

A Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a Bank

- idő előtt felmondta a szerződést,
- nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani 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.

MNB - Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ jár el a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén.

Fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősülnek a következők:

- a Bank a szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító jogszabályt sért,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek (megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat) megsértése,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek (direkt marketing), megsértése,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek (információtovábbítás és hozzáférés, elektronikus hirdetések) megsértése.

A fentiekre tekintettel az MNB hatáskörébe tartozik például, ha a fogyasztónak minősülő ügyfél nem kapott

- éves elszámolást;
- előzetes tájékoztatást a kamatemelésről;
- tájékoztatást a KHR-ről;
- törlesztési táblázatot;
- tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről;
- díjfizetési felszólítást vagy törlésértesítőt.

Bíróságok járnak el kizárólagosan az alábbi polgárjogi kérdésekben:

- a biztatási kár,
- a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igény,
- a KHR-be kerülés jogalapja.

Ha a panasz az előzőekben felsoroltak egyikébe sem tartozik, akkor a panasszal kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség.

További jogorvoslatra nincs lehetőség különösen, ha az ügyfél:

- a pénzügyi szolgáltató munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,
- a pénzügyi szolgáltató munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl.: várakozási idő),
- méltányossági kérelmet nyújt be a pénzügyi szolgáltatónak,
- szerződés meg nem kötését (pl.: hitelnyújtás elutasítását) kifogásolja,
- jogerősen lezárt ügy pénzügyi szolgáltató általi felülvizsgálatát kéri.

8. Nyomtatványok megküldése

A Társaság kérelem esetén haladéktalanul és költségmentesen megküldi az Ügyfél részére a jelen szabályzatban hivatkozott valamennyi nyomtatványt a rendelkezésre álló adatok alapján az elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton.

A Társaság a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó kéréseket az alábbi elérhetőségeken fogadja:

Tel: 06 1 453 5111, e-mail:info@quaestorbank.hu, Levelezési cím: QUAESTOR Bank Zrt. 11132 Budapest, Váci út 30.

9. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A Bank a panaszt és az arra adott választ, illetve telefonos megkeresés esetén a hangfelvétel 5 évig őrzi meg és azt a Felügyeletnek kérésre bemutatja.

Melléletek:

1. sz. melléklet: Szóbeli panasz űrlap (jegyzőkönyv)
2. sz. melléklet: Írásbeli panasz űrlap
3. sz. melléklet: PBT fogyasztói kérelem űrlap
4. sz. melléklet: MNB fogyasztói kérelem űrlap
5. sz. melléklet: Jogorvoslati tájékoztató – általános panasz



QUAESTOR Bank Zrt.
Nyilvántartási szám: NAIH-58567/2012; Ügyfélszolgálat: +36 1 453 5111
H-1132 Budapest, Váci út 30. | Levelezési cím: H-1439 Budapest, Pf.: 601
Telefon: +36 1 453 5100 | Fax: +36 1 453 5101
www.quaestorbank.hu; E-mail: info@quaestorbank.hu

JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZRÓL

Pénzügyi szolgáltató neve:	QUAESTOR Bank Zrt.
Név:	
Cím:	
Telefon:	
Szerződésszám (panasz egyedi azonosítója):	
Jegyzőkönyv felvevőjének neve:	
Panasz előterjesztésének helye:	1132 Budapest, Váci út 30.
Panasz benyújtásának ideje:	
Panasz benyújtásának módja:	<input type="radio"/> Személyes <input type="radio"/> Telefon

PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA

CSATOLT DOKUMENTUMOK (szerződés, meghatalmazás stb.)

TÁRSASÁG ÁLLÁSPONTJA**

Kelt: Budapest, _____

A jegyzőkönyv másolati példányát átvettem:

JEGYZŐKÖNYVFELVEŐ ALÁÍRÁSA

*Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.

ÜGYFÉL ALÁÍRÁSA*

**Ha a szóbeli panasz kivizsgálása azonnal lehetséges.



QUAESTOR Bank Zrt.
Nyilvántartási szám: NAIH-58567/2012; Ügyfélszolgálat: +36 1 453 5111
H-1132 Budapest, Váci út 30. | Levelezési cím: H-1439 Budapest, Pf.: 601
Telefon: +36 1 453 5100 | Fax: +36 1 453 5101
www.quaestorbank.hu; E-mail: info@quaestorbank.hu

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

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL 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 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 megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <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"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <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 | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

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

Kelt: _____

Aláírás: _____

3. sz. melléklet: PBT fogyasztói kérelem űrlap

(külön dokumentumban)

A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek **együttes** teljesülése esetén forduljon kérelemmel:

- ✓ **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz 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 megtevesztő 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 KÉRELEMÉRŐL?

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

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

- **Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg.** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgálatónak” elnevezésű formanyomtatvány.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

- **A panasz az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat kérelmével, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és**

- panaszára 30 napon belül nem kapott választ,
- panaszának kivizsgálása nem megfelelően történt (pl: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott),
- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

- 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. Amennyiben **panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy egyáltalán 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 lassa 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.
- **Kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 3 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 kapott, 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 által működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést,
- nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani 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:

pl: a KHR-be kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.



Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszra adott válaszukkal nem ért egyet és a panasz és a panaszkezelés

(a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, abban az esetben a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat;

(b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, abban az esetben a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezheti.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172 , telefonszám: 061-489-9700, e-mail: pbt@mnbb.hu

Amennyiben Ön a PBT előtt kíván eljárást kezdeményezni, akkor az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem a PBT-hez” elnevezésű nyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei a következők: cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., web: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

A nyomtatvány a Bank honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető.

Tájékoztatjuk, hogy bankunk nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (MNB)

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefonszám: 06-40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Amennyiben Ön az MNB előtt kíván eljárást kezdeményezni, akkor az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem az MNB-hez” elnevezésű nyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

A nyomtatvány a Bank honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy kérelmére haladéktalanul és költségmentesen megküldjük az Ön részére a fenti nyomtatványokat a Bank rendelkezésére álló adatok alapján elektronikus úton (e-mail), más esetben postai úton.

A Társaság a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó kéréseket az alábbi elérhetőségeken fogadja:

Tel: **06 1 453 5111**, e-mail: info@quaestorbank.hu, Levelezési cím: **QUAESTOR Bank Zrt. 1132 Budapest, Váci út 30.**

Tájékoztatjuk, hogy az erre irányuló kifejezett kérése esetén tájékoztatást nyújtunk a panaszkezelési eljárás aktuális állásáról.