

## FOGYASZTÓI KÉRELEM

### AZ MNB RÉSZÉRE

Kérjük, hogy jelen kérelmét kizárólag abban az esetben nyújtsa be, ha az alábbi – a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben (a továbbiakban: MNBtv.) előírt feltételeknek a kérelem valamint mellékletei maradéktalanul megfelelnek. Ennek hiányában a Bank fogyasztóvédelmi eljárásban hiánypótlásra lesz kénytelen felszólítani Önt. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben kérelme nem felel meg az alábbi követelményeknek, akkor az Ön által kérelmezett fogyasztóvédelmi eljárás megindításának feltételei nem állnak fenn.

-

Az MNBtv. szerint a fogyasztóvédelmi eljárást csak fogyasztó kezdeményezheti. Fogyasztónak minősül az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el. A Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: Felügyelet) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel csak fogyasztó fordulhat. Ha a kérelmező nem minősül fogyasztónak a Felügyelet a kérelmet elutasítja.

-

Fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezhet, miután a beadványával érintett pénzügyi szervezetnél (bank, biztosító, befektetési szolgáltató, pénztár stb.) igazolhatóan és azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a pénzügyi szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban panaszát már korábban előterjesztette, azonban ezen panaszára nem kapott választ vagy a panasz kivizsgálása nem az érintett pénzügyi szervezetre vonatkozóan meghatározott jogszabályokban előírtak szerint történt.

-

Kérjük, hogy mielőtt beadványával a Felügyelethez fordul, pontosan ellenőrizze, hogy a beadvánnyal érintett eljárás tekintetében fordult-e a pénzügyi szervezethez illetve kapott-e a panaszára a pénzügyi szervezettől választ. Kérjük, ugyancsak ellenőrizze, hogy kérelméhez csatolta-e a pénzügyi szervezethez igazolható módon benyújtott panaszát (a szóban benyújtott panaszáról felvett jegyzőkönyvet), valamint az arra érkezett válasz másolatát.

-

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a fenti alapvető feltételek teljesítésén túl is csak olyan esetben kerülhet sor a beadvány tartalma alapján fogyasztóvédelmi ellenőrzés lefolytatására, amennyiben a vélelmezett jogsértés a három éven belül történt, valamint a jogsértés a Felügyelet hatáskörébe tartozik. A Felügyelet hatáskörébe tatózó ügyekről bővebben a [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) oldalon olvashat.

-

A beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek elbírálásának időtartama három hónap, mely eljárási határidő további harminc nappal meghosszabbítható.

-

A kérelem csak akkor felel meg a jogszabályban támasztott tartalmi feltételeknek, ha tartalmazza a kérelmező eredeti aláírását, lakcímét.

-

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy amennyiben Ön nem a saját nevében jár el, akkor a kérelemhez szükséges csatolni az Ön által képviselt fogyasztó által az Ön számára adott eredeti meghatalmazást, mely feljogosítja Önt a Felügyeleti előtti eljárásra.

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképpen töltsse ki és írja alá a beadványt, továbbá kérjük, hogy az ügyre vonatkozó iratok (pl. hivatalos levelezés, biztosítási kötvény stb.) másolatát is szíveskedjen részünkre megküldeni.

Kérjük, hogy beadványát a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank  
1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

**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, szerződés szám):

|  |
|--|
|  |
|--|


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

|  |
|--|
|  |
|--|

Kelt:

aláírás

## 4. számú melléklet

|   |   |   |   |  |                                     |
|---|---|---|---|--|-------------------------------------|
|  <b>Pénzügyi<br/>Békéltető<br/>Testület</b>  |   | <b>150. ÁLTALÁNOS<br/>FOGYASZTÓI KÉRELEM</b>  |   | vonalkód helye                           |                                     |
| <b>ÜGYSZÁM:</b>   |   | <i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető<br/>Testülethez</i>  |   |  |                                     |
| Érkeztetés helye  |   | <p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel.</i></p> <p><i>A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, <b>Postafiók 172.</b>), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.).</i></p> <p><i>Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p> |   |  |                                     |
| <b>1A. KÉRELMEZŐ adatai:</b> <i>(Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)</i>         |   |   |   |  |                                     |
| 1A.1  | <b>Kérelmező neve:</b>  |   |   |  |                                     |
| 1A.2  | <b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>                          |   |   |  |                                     |
| 1A.3  | <b>Születésének időpontja és helye</b>                        | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>   | Születési helye:                          |  |                                     |
| 1A.4  | <b>Telefonszáma:</b>  |   |   |  |                                     |
| 1A.5  | <b>Kérelmezői minősége:</b><br>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)   |   |  |                                     |
| <b>1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai:</b> <i>(Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)</i> |   |   |   |  |                                     |

|      |  |   |   |  |                                     |
|------|--|---|---|--|-------------------------------------|
| 1B.1 | Kérelmező neve:  |   |   |  |                                     |
| 1B.2 | Lakcíme vagy levelezési címe:                          |   |   |  |                                     |
| 1B.3 | Születésének időpontja és helye                        | <input type="text"/>  | <input type="text"/>                      | <input type="text"/>                     | Születési helye:                    |
| 1B.4 | Telefonszáma:  |   |   |  |                                     |
| 1B.5 | Kérelmezői minősége:<br>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) |   |  |                                     |

|                        |                                      |                      |
|------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| <b>15<br/>0-<br/>A</b> | Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: | Születési időpontja: |
|                        | _____                                | <input type="text"/> |

**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 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:         |  |
| 3.3 | További pénzügyi szolgáltató neve: |  |
| 3.4 | További pénzügyi szolgáltató címe: |  |

**4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:**

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn.

**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?  | 201..... év ..... hó ..... napján |
| 5.2 | Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/ méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény <u>nem válaszolt</u> , 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 válaszlevelét?  | 201..... év ..... hó ..... napján |

|                        |                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>15<br/>0-<br/>B</b> | 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> |  |  |  |  |  |  |  |
|                        |                                      |  |  |  |  |  |  |  |  |

**6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:****6 Kérelem tárgya szövegesen ésösszszerűen:**

|   |                |  |    |
|---|----------------|--|----|
| 1 | 6.<br>1.<br>1. | <b>A kérelem tárgya szövegesen:</b>  |    |
|   | 6.<br>1.<br>2. | <b>A kérelem tárgyaösszszerűen:</b><br>(ha meghatározható, kérjük szíveskedjen beírni) | Ft |



**A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):**





## **7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékeli a kérelméhez.

A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 7.2.4pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

| <b>7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó mellékletek:</b> |  |   |
|--|--|---|
| 7.<br>1.<br>1  | A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>panasz/ méltányossági kérelem</b>   | mellékelem:<br><input type="checkbox"/> |
| 7.<br>1.<br>2  | A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz/ méltányossági kérelem elutasításáról</b>  | mellékelem:<br><input type="checkbox"/> |
| 7.<br>1.<br>3  | Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására) | mellékelem:<br><input type="checkbox"/> |
| 7.<br>1.<br>4  | Kitöltött és aláírt <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját                               | mellékelem:<br><input type="checkbox"/> |
| <b>7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:</b>    |  |   |
| 7.<br>2.<br>1  | A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)  | mellékelem:<br><input type="checkbox"/> |
| 7.<br>2.<br>2  | Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)                                 | mellékelem:<br><input type="checkbox"/> |
| 7.<br>2.<br>3  | A kérelmezett ügghöz kapcsolódó <b>fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok</b>  | mellékelem:<br><input type="checkbox"/> |
| 7.<br>2.<br>4  | <b>A kérelmet alátámasztó további iratok:</b><br>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)   |   |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |

|              |  |                                    |
|--------------|--|------------------------------------|
| <b>150-C</b> |  | Születési időpontja:<br>□□□□ □□ □□ |
|--------------|--|------------------------------------|

|              |  |                                    |
|--------------|--|------------------------------------|
| <b>150-D</b> | Az A1. pont szerinti kérelmező neve:<br>_____<br>_____ | Születési időpontja:<br>□□□□ □□ □□ |
|--------------|--|------------------------------------|

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

Kelt ....., 201.... év ..... hó ..... napján

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

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

*\*Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (2) bekezdése szerint a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

|  |   |
|--|---|
| <b>Kérelmező<br/>(meghatalmazó)<br/>neve:</b>  |   |
| <b>Lakcíme:</b>                                |   |
| <b>Születésének<br/>időpontja és<br/>helye</b> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye: |

ezúton meghatalmazom:

|  |   |
|--|---|
| <b>Meghatalmazott<br/>neve:</b>                |   |
| <b>Lakcíme:</b>                                |   |
| <b>Születésének<br/>időpontja és<br/>helye</b> | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye: |

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

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Pénzügyi<br/>szolgáltató neve:</b> |  |
| <b>címe:</b>                          |  |

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, ....., 201.... év ..... hó ..... napján

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

|                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| .....<br>Meghatalmazó aláírása | .....<br>Meghatalmazott aláírása |
|--------------------------------|----------------------------------|

**Előttük, mint tanúk előtt:**

|             |             |
|-------------|-------------|
| Név:        | Név:        |
| Lakcím:     | Lakcím:     |
| Anyja neve: | Anyja neve: |
| Aláírás:    | Aláírás:    |