



Panaszkezelési szabályzat

CSU-0201.24

Hatályos:	2024.06.30.
Felelős egység / személy:	Ügyfélszolgálat, Komáromy Enikő

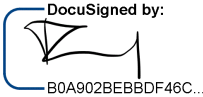
Dátum	Verzió	Típus	Szerző	Változás / megjegyzés
2024.06.30	v.2	ügyvezetői	Komáromy Enikő	Éves felülvizsgálat
2023.08.11	v.1	ügyvezetői	Gröger Petra	új

Dokumentum típusa	ügyvezetői
Státusz	jóváhagyott
Verzió szám és hatályba lépés dátuma	v.2 2024.06.30..
Titkosítási szint	nyilvános
Érvényesség	visszavonásig
Felülvizsgálat	1 év 2025.06.30
Csoport szintű utasítás	-
Jogszabályi hivatkozás	1997. évi CLV. törvény, A fogyasztóvédelemről 2011. évi CXII. törvény, Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet, az egyes pénzügy szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról 16/2021. (XI. 25.) számú MNB ajánlása, a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete 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 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

Jóváhagyta: 2024. 06. 28.

Ügyvezető:

Tálos Zoltán





Tartalomjegyzék

I	Az utasítás célja	3
II	Hatály	4
III	Meghatározások és szereplők	4
	Meghatározások	4
IV	A panaszkezelésért felelős szervezeti egység meghatározása	5
V	A szóbeli és írásbeli panasz bejelentésének módja	5
VI	A panaszkezeléshez szükséges adatok - adatvédelem	6
VII	A panasz bejelentésének és kivizsgálásának általános szabályai	6
VIII	Szóbeli panasz intézése	9
IX	Írásbeli panasz intézése	11
X	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség panaszkezeléshez fűződő jogorvoslat	11
XI	Panaszok nyilvántartása	15
XII	Panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése	15
XIII	Záró rendelkezések	15



I Az utasítás célja

A Leanpay Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) a 79/2023. számú engedélye alapján pénzügyi vállalkozásként történő működése keretében üzletszerűen, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXII. törvényben (Hpt.) meghatározott hitel- és pénzkölcsön nyújtása pénzügyi szolgáltatási tevékenységet végez.

A Társaság tevékenysége során az Ügyfelei részéről felmerült panaszok kezelését jelen Panaszkezelési Szabályzatban (továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően a fedlapon meghatározott jogszabályok és ajánlások maradéktalan betartása mellett végzi.

A Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

További alapelv, hogy a Társaság – tekintettel az egységes eljárásra – a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

II Hatály

1. A Szabályzat tárgyi hatálya

Kiterjed a Társaságnál az Ügyfél által előterjesztett panaszügyek kezelésére, azok kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

2. A Szabályzat alanyi hatálya

Kiterjed a Társaság valamennyi szervezeti egységére, a Társasággal munkaviszonyban álló minden dolgozóra.

III Meghatározások és szereplők

Meghatározások

1. Panasz

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

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános vagy egyedi tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, részletfizetési kérelmet terjeszt elő, bejelentést tesz, tényt közöl.



2. Ügyfél

A Szabályzat alkalmazásában az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására irányuló panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, elektronikus felületen) közli vagy közölte, és akivel szemben a Társaságnak pénzügyi szolgáltatásból eredő követelése áll fenn.

3. Fogasztó

A Szabályzat alkalmazásában fogasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

4. Meghatalmazott, illetve törvényes képviselő a panaszügyintézés során

Az Ügyfél jogosult meghatalmazott, illetve törvényes képviselő útján is eljárni – kivéve a telefonos ügyintézését. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a meghatalmazás egy eredeti vagy közjegyző által hitelesített másolatát a panaszbejelentéshez csatolni kell.

A képviselő képviseleti jogosultságát igazoló eredeti dokumentumokat (30 napnál nem régebbi cégkivonat, aláírási címpéldány stb.) köteles a Társaságnak bemutatni.

A jogosultságot igazoló fenti dokumentumok hiányában a Társaság nem köteles a panasz kivizsgálására, melyről tájékoztatást ad, egyúttal felhívja az Ügyfelet a panaszbejelentés utólagos megerősítésére.

Amennyiben a panasz meghatalmazott vagy képviselő útján kerül benyújtásra, a panaszügyintézés során hozott minden döntést a meghatalmazottal, illetve a képviselővel kell közölni.

A Társaság az 1. számú mellékletet képező meghatalmazás mintát elérhetővé teszi székhelyén az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben.

IV A panaszkezelésért felelős szervezeti egység meghatározása

A Társaságon belül a panaszkezelést az Operációs terület végzi, amelynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetetlenségek.

A panasz megválaszolása során a társterületek minden esetben legjobb tudásuk szerint támogatást biztosítanak, annak érdekében, hogy az Ügyfélszolgálat a panaszt időben és teljeskörűen tudja kivizsgálni és megválaszolni.



A panaszkezelés magas színvonalon történő kezelése érdekében az érintett osztályokkal a Társaság fogyasztóvédelmi kapcsolattartója is együttműködik.

V A szóbeli és írásbeli panasz bejelentésének módja

A szóbeli és az írásbeli panaszt az alábbi módokon nyújthatják be az Ügyfelek a Társasághoz:

1. Szóbeli panasz

a) személyesen

A panaszügyintézés helye: a Társaság 1117 Budapest, Dombóvári út 9. 4a alatti székhelye

Nyitvatartási idő: minden munkanapon 9-17 óráig

Személyes panaszügyintézés időpontfoglalás után lehetséges, az időpont foglalásra lehetőség telefonon, a Társaság számán: +36 1 701 2020 van

b) telefonon

a Társaság telefonszáma: +36 1 701 2020

A Társaság biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél panaszát telefon útján megtehesse munkanapokon 9-17 óra között, valamint szerdán 8 -20 óráig.

Az Ügyfeleknek lehetőségük van a fent megjelölt időpontokban telefonon keresztül is panaszbejelentést tenni. A beszélgetés a hatályos jogszabályok szerint hangrögzítésre kerül.

Telefonos panaszbejelentés esetén a panasz egyedi azonosító száma a rendszer által adott azonosító , amivel kapcsolatban a panaszbejelentést az Ügyfél teszi. Ezt az ügyintéző hívás közben szóban, vagy a hívás után emailben megosztja a panasztevővel.

2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján

1117 Budapest, Dombóvári út 9. 4. em. A ajtó

b) postai úton

levelezési cím: 1117 Budapest, Dombóvári út 9. 4.em. A ajtó

c) elektronikus levélben

elektronikus levelezési cím: panasz@leanpay.hu

d) elektronikus felületen keresztül

www.leanpay.hu oldalon

VI A panaszkezeléshez szükséges adatok - adatvédelem

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, illetve dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:



- a) neve
 - b) szerződésszám/ügyfélaazonosító
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - d) telefonszáma;
 - e) értesítés módja (amennyiben az Ügyfél erről eltérően rendelkezik);
 - f) panasszal érintett szerződés;
 - g) panasz leírása, oka;
 - h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
 - i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes és hatályos meghatalmazás;
 - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó Ügyfél személyes adatai az Infotv. és a GDPR rendelkezéseinek megfelelően kerülnek kezelésre a Társaságnál.
 3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

VII A panasz bejelentésének és kivizsgálásának általános szabályai

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik azon dokumentumok alapján, amelyek a Társaság rendelkezésére állnak, illetve amelyeket az Ügyfél ezeken felül benyújt.

A panaszok megválaszolása során az Ügyfélnek választ kell kapnia minden egyes panaszában felvetett problémára, kifogásra. A tájékoztatásnak pontosnak, tárgyilagosnak, egyértelműnek és közérthetőnek (a jogi szakkifejezések lehetőség szerint mellőzendők), illetve udvarias hangneműnek kell lennie. A panasz tárgyától függően a válaszlevelek megfogalmazásának hivatkozni kell a vonatkozó szerződési feltételre, szabályzatra, alapszabály pontos szövegére, az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi releváns szerződéses feltételre, illetve az Ügyfél számára nyújtott egyéb tájékoztatásokra.

A panaszkezelés során törekedni kell a transzparenciára, aminek során a Társaságnak biztosítani kell a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségét.

2. A Társaság a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
3. Az írásbeli panaszt az Ügyfél formai és tartalmi megkötések nélkül nyújthatja be a Társasághoz azzal, hogy a Társaság az Ügyfél igénye esetén segítséget nyújt a panasz megfogalmazásában és benyújtásában.



Az Ügyfél írásbeli panaszát a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványon is benyújthatja, mely nyomtatvány elérhető a Társaság székhelyén is az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben nyomtatott formában. (2. számú melléklet „Fogyasztói panasz űrlap”)

Formanyomtatvány elérhetősége az MNB honlapján

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

Ezen túlmenően a Társaság az Ügyfél kérelme esetén haladéktalanul megküldi az Ügyfél részére a panaszügyintézéshez szükséges, jelen Szabályzatban hivatkozott nyomtatványokat elsősorban a bejelentett e-mail címre, külön kérés esetén postai úton.

A nyomtatványok megküldését az Ügyfelek a Társaságnak a Panaszkezelési Szabályzat V. pontban nevesített bármely elérhetőségén kezdeményezhetik.

4. Szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét a Panaszkezelési Szabályzatának elérhetőségére, továbbá személyes ügyfélnyitogatás alkalmával az Ügyfél ezirányú kérése esetén mindenkor elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési Szabályzat áttanulmányozására.
5. Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a Panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.
6. A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
7. A panasz kivizsgálása során a Társaság megvizsgálja, hogy arra jogosult személy által került-e benyújtásra. Amennyiben a panasz benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon kerül benyújtásra, a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásos megerősítését. Az írásos megerősítés beérkezéséig a Társaság a panasz kivizsgálására nem köteles.
8. Ismételt panasz benyújtása: Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással,



valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

9. Ha a panasz az Ügyfél vagy harmadik személy személyes adataival kapcsolatos, így különösen a személyes adataival kapcsolatos tájékoztatásra vagy azzal kapcsolatos tiltakozásra irányul, a panaszügyintézés során – amennyiben azok rövidebbek – az Infotv-ben, illetőleg a GDPR-ban foglalt válaszadási határidőket kell alkalmazni.
10. A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.
11. A Társaság oly módon küldi meg válaszát az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját. E-mailben megválaszolt panasz esetében, amennyiben nem érkezik visszajelzés, annak hibás kiküldésével kapcsolatban, a küldeményt egy nap után a Társaság kézbesítettnek tekinti.
12. A Társaság a panaszra adott írásbeli válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panaszválasz indokolása a panasz tárgyatól függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét, hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

VIII Szóbeli panasz intézése

1. A Társaság a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
2. Telefonon történt panaszbejelentés esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző a panasz felvételét megelőzően elvégzi az Ügyfél azonosítását oly módon, hogy elektronikus szerződésnyilvántartó rendszerben szereplő személyes



adatokra vonatkozóan kérdéseket tesz fel az Ügyfélnek. Amennyiben az Ügyfél azonosítása sikeresen megtörtént, ezt követően kerül sor az adott szerződéssel kapcsolatos panasz befogadására, illetve kivizsgálására.

Az Ügyfél sikertelen azonosítása esetén kizárólag általános tájékoztatás adható. Az Ügyfelek azonosításával kapcsolatos teljes eljárásrendet az Üzletszabályzat tartalmazza, ettől a belső szabályzatok alapján az ügyintéző eltérhet.

3. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, valamint, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
4. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság az Ügyfélnek átadja – melyet az Ügyfél is aláír, igazolva, hogy a jegyzőkönyv az általa előadottakat tartalmazza –, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Társaság az Ügyfélnek megküldi a panasz közlését követő 30 napon belül, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
5. Amennyiben a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet készít (3. számú melléklet, „Jegyzőkönyv szóbeli panaszról”), az azonosító számmal is ellátott jegyzőkönyv legalább a következőket tartalmazza:
 - a) Ügyfél neve;
 - b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - d) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével;
 - e) a panasszal érintett szerződésszám/ügyfélazonosító;
 - f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével –, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - i) a Társaság neve és címe.
6. Jelen Szabályzatban megadott telefonszámon megtett panaszról a Társaság az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett hangfelvételt készít, melyre az Ügyfél figyelmét előzetesen fel kell hívni. A telefonos ügyintézés során a Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezéseit be kell tartani, ennek megfelelően, továbbá adatbiztonsági okokból a hívót a panasz intézését megelőzően be kell azonosítani. A konkrét szerződéssel



kapcsolatos panasz befogadására, illetve kivizsgálására csak a beazonosítást követően kerülhet sor. Ha a panaszos az adatokat nem kívánja megadni, úgy kizárólag általános tájékoztatás adható a telefonáló részére.

7. A telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a hívástól számított öt évig köteles megőrizni. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A hangfelvétel visszahallgatása során a Társaság köteles biztosítani, hogy a hangfelvételhez a lehető legkevesebb munkatársa férjen hozzá és a visszahallgatás kizárólag az érintett panaszának kivizsgálása céljából történjen.

a) A hangfelvétel kiadására irányuló kérelem

A hangfelvétel kiadására irányuló kérelem esetén a Társaság a panaszos azonosítást követően az egyedi azonosítószám vagy a hívás pontos időpontja és hívószám ismeretében azonosítja a felvételt, majd ezt követően azt a panaszos által kért formában – hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet – bocsátja a panaszos rendelkezésére.

b) A hangfelvétel törlésére irányuló kérelem

A hangfelvétel törlésére irányuló kérelem esetén a kérelmet a Társaság rögzíti. Tekintettel arra, hogy a felvételek rögzítésére jogszabály alapján köteles öt évig, az érintett kérelmére a felvételt zárolja.

IX Írásbeli panasz intézése

1. A Társaság az írásbeli panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos álláspontját a panasz közlését (vagyis a panasz Társasághoz érkezésének napját) követő 30 napon belül indokolással ellátva írásban megküldi az Ügyfélnek. Ha a panasz megválaszolása 30 napon belül nem lehetséges (pl. ügy bonyolultsága, információk hiánya), a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról.
2. A Társaság az elektronikus felületen, illetve e-mailben érkező panaszokra adott válaszát e-mailben, ügyfél kérésére postai úton, tértivevényes küldeményként az Ügyfél ismert címére küldi meg. A Társaság 4. számú mellékletet képező e-mailcím bejelentő nyomtatványt elérhetővé teszi székhelyén az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben.



3. A Társaság a panaszra adott írásbeli válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
4. A panaszválasz indokolása a panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét, hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

X Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség panaszkezeléshez fűződő jogorvoslat

Fogyasztónak minősülő Ügyfél

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

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

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

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

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató

általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.



A tájékoztatásnak a Társaság minden esetben figyelemfelhívásra alkalmas módon tesz eleget.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi szervekhez jogosult fordulni:

1. Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panasz esetén

- a) **A Pénzügyi Békéltető Testület** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén jár el.

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei

székhelye	1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
levelezési címe	Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
telefonszám	+36-80-203-776, +36-1-489-9700
pénzügyi fogyasztóvédelem email	ugyfelszolgalat@mnbb.hu
internetes elérhetőség	https://www.mnb.hu/bekeltetes/
ügyfélszolgálat elérhetősége	1013 Budapest, Krisztina krt. 6.
meghallgatások helye	1133 Budapest, Váci út 76.

Az eljárás megindításához szükséges „Általános fogyasztói kérelem” elnevezésű nyomtatvány elérhetőségei:

- az MNB honlapjáról letöltve:
<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>
<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztói-kerelem-2.pdf>
- személyesen a Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálatán:
 1122 Budapest, Krisztina körút 6. vagy bármely kormányablaknál (<https://www.kormanyablak.hu/>)
- elektronikus formában
 KAÜ-s azonosítást követően - a PBT online ügyintézés alkalmazáson vagy ÁNYK nyomtatványon az Ügyfélkapun keresztül



illetve az 5. számú mellékletet képező „Általános fogyasztói kérelem” elnevezésű nyomtatvány a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető az Ügyfelek számára.

A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban hozható határozatok tekintetében alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.

- b) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál** fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

**Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi
Központjának elérhetőségei**

levelezési címe	1534 Budapest BKKP Pf.: 777
telefonszám	+36-80-203-776
pénzügyi fogyasztóvédelem email	ugyfelszolgalat@mnbb.hu
internetes elérhetőség	https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem
ügyfélszolgálat elérhetősége	1013 Budapest, Krisztina krt. 6.

Az eljárás megindításához szükséges „**Fogyasztói kérelem az MNB-hez**” elnevezésű nyomtatvány elérhetőségei:

- **az MNB honlapjáról letöltve:**

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

<https://www.mnbb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbbhez-20180904.pdf>

- **személyesen**

az MNB ügyfélszolgálatán: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

illetve a 6. számú mellékletet képező „Fogyasztói kérelem MNB-hez” elnevezésű nyomtatvány a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető az Ügyfelek számára.



- c) Bármely szerződéses jogvita esetén keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz a polgári perrendtartás szabályai szerint.

Az eljárás megindításához szükséges nyomtatvány elérhetősége:

- <https://birosag.hu/>

2. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból származó panaszok esetén

a) Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben

Első fokon a járási hivatalok járnak el, a területileg illetékes járási hivatalok elérhetőségei:

<http://jarasinfo.gov.hu/>

Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya jár el.

- b) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél lakhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat.

A területileg illetékes békéltető testületek elérhetősége:

[Fogyasztói Portál \(kormany.hu\)](http://fogyasztoiportal.kormany.hu/)

A területileg illetékes békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatók a Társaság székhelyén, az ügyfélforgalom számára elérhető helyen, továbbá a panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatást ad az Ügyfél lakhelye szerint illetékes békéltető testületről és annak elérhetőségéről.

- c) bármely szerződéses jogvita esetén az Ügyfél keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

XI Panaszok nyilvántartása

1. A Társaság nyilvántartást vezet a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről. A panasz nyilvántartását az MNB megtekintheti.
1. A Társaság panasz nyilvántartása tartalmazza:
 - a. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését;
 - b. a panasz benyújtásának időpontját;
 - c. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
 - d. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;



- e. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát;
 - f. a panasszal érintett szerződésszámot/ügyfélaazonosítót.
2. A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig megőrzi.

XII Panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

1. A panaszokkal kapcsolatos eljárási rendet a Társaság vezetői rendszeresen ellenőrzik, illetve jelen Szabályzattól történő eltérés esetén erről utasítást adhatnak a panaszügyintézésében résztvevő munkatársak részére.
2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése, növelése.
3. A Társaság a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikai szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

XIII Záró rendelkezések

1. A Társaság jelen Szabályzata 2024. június 30. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes, ezzel egyidőben a CSU-0201.22. ügyvezetői utasítás hatályát veszti.
2. A Társaság a jelen szabályzatot székhelyén (1117 Budapest, Dombóvári út 9. 4. em. A ajtó) az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében nyomtatott formában kifüggeszti.
3. A Társaság biztosítja, hogy a Szabályzat valamennyi panaszkezeléssel érintett munkatársa számára elérhető legyen, egyben megköveteli a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a jelen Szabályzat betartását.



Melléklet 1 – Leanpay Hungary Zrt. - Meghatalmazás minta

Tájékoztatjuk, hogy a Leanpay Hungary Zrt. kizárólag hiánytalanul és olvashatóan kitöltött, eredeti példányban benyújtott vagy postai úton megküldött Meghatalmazást tud elfogadni, ezért kérjük, Ön, vagy meghatalmazottja szíveskedjen felkeresni a Leanpay Hungary Zrt.-t a 1117 Budapest, Dombóvári út 9. 4. em. A ajtó alatti székhelyén nyitvatartási időben vagy jelen nyomtatványt kitöltve és aláírva megküldeni a fenti címünkre.

MEGHATALMAZÁS - MAGÁNSZEMÉLY RÉSZÉRE

Alulírott

Név	
Születési hely és idő ¹	
Anyja neve	
Lakcím	

(továbbiakban: **Meghatalmazó**)

MEGHATALMAZOM

Név	
Születési hely és idő ¹	
Anyja neve	
Lakcím	
Telefonszám ²	
E-mailcím ²	

(továbbiakban: **Meghatalmazott**)

hogy a szerződésszámon/ügyfélaazonosító számon nyilvántartott ügyemben a Leanpay Hungary Zrt. (továbbiakban: Társaság) előtt helyettem és nevemben eljárjon, érvényes jognyilatkozatot tegyen.

Amennyiben a meghatalmazás meghatározott jogkörű, úgy az alábbi jogkörökre terjed ki: (pl. panaszügyintézés, részletfizetési megállapodás megkötése, adatváltozás bejelentése stb.)

A jogkörök felsorolása:

Jelen meghatalmazás kiterjed a banktitoknak minősülő adatoknak a Meghatalmazott részére történő átadására, melyre a Társaságot kifejezetten felhatalmazom és kérem. Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Alulírott Meghatalmazó tudomásul veszem, hogy a Társaság a Meghatalmazottként bejelentett személyt mindaddig a képviselőmnek tekinti, amíg a Meghatalmazó vagy a Meghatalmazott a képviseleti jog megszűnéséről, illetve a módosulásáról a Társaságot írásban nem értesíti.

Alulírott Meghatalmazott hozzájárulok ahhoz, hogy a Társaság a jelen bejelentőlapra, illetve az általam csatolt mellékletekben közölt személyes adataimat nyilvántartsa és kezelje, a Társaság Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott célokból, jogalapokon és törlési határidőkkel. Kijelentem, hogy a Társaság Adatkezelési Tájékoztatóját megismertem.

..... (kelt) év hó nap

Meghatalmazó

A meghatalmazást elfogadom:

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. tanú aláírása

2. tanú aláírása

Tanú teljes hivatalos családi és utóneve neve

Tanú teljes hivatalos családi és utóneve neve

Bejelentett állandó lakcíme

Bejelentett állandó lakcíme

¹ a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény 4. § alapján: természetes személyi azonosító adat.

² megadása nem kötelező



TÁJÉKOZTATÁS

A Leanpay Hungary Zrt. (továbbiakban Társaság) tájékoztatja a Meghatalmazottat, hogy az adatkezelés önkéntes hozzájárulásán alapszik, a Meghatalmazott hozzájárulása hiányában meghatalmazottként nem járhat el a Társaság előtt. A Meghatalmazott az EU Általános Adatvédelmi Rendelete alapján hozzáférést kérhet személyes adataihoz, kérheti azok helyesbítését, törlését, vagy az adatkezelés korlátozását, illetve automatizált adatkezelés esetén kérheti, hogy a Meghatalmazott által rendelkezésre bocsátott adatokat a Társaság tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban a számára átadja.

A Meghatalmazott a személyes adatkezelésre vonatkozó hozzájárulását bármikor visszavonhatja; ez nem érinti a visszavont hozzájárulás előtt végzett adatkezelés jogszerűségét.

A Meghatalmazott által megadott személyes adatok kezelője a Társaság.

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

ProCons Kft.

adatvedelem@leanpay.hu

telefon: + 36 1 701 2020

A Társaság az adatokat harmadik országba nem továbbítja, automatizált döntéshozatalt, ill. profilalkotást nem végez.

A Meghatalmazott vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

A NAIH elérhetősége:

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.,

ugyfelszolgalat@naih.hu

+36 1 391 1400,

www.naih.hu.

Jogainak vélt megsértése esetén az illetékes törvényszékhez, a fővárosban a Fővárosi Törvényszékhez is fordulhat. A pert az érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

Az adatkezelés egyéb részleteiről részletes tájékoztatást találhat a Társaság ügyfélszolgálatán elhelyezett Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint az Adatkezelési Nyilvántartásában.



Melléklet 2. – Panasznyomtatvány

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):

--

Ügyfél aláírása

IA 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.]

Panasszal érintett ügy száma (szerződésszám/ügyfélaazonosító, esetleg még végrehajtási ügyszám):

Panasz oka:

- | | |
|---|---|
| € Nem nyújtottak szolgáltatást | Dij/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| € Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | € Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| € Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | € Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| € A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | € Kártérítés összegével nem ért egyet |
| € A szolgáltatást megszüntették | € A kártérítést visszautasították |
| € Kára keletkezett | € Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| € Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | € Szerződés felmondása |
| € Téves tájékoztatást nyújtottak | € Egyéb panasa van |
| € Hiányosan tájékoztatták | |



Egyéb típusú panasz megnevezése:

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

Kelt:

Aláírás:



Melléklet 3. – Jegyzőkönyv szóbeli panaszról

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	Leanpay Hungary Zrt. 1117 Budapest, Dombóvári út 9. 4. emelet A ajtó tel: +36 1 701 2020 e-mail: panasz@leanpay.hu

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélaazonosító:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	

Panaszügyintézés adatai	
Panaszügyintézés helye:	
Panasz benyújtásának helye és ideje:	
Panasz előterjesztésének módja:	
Jegyzőkönyv felvevőjének neve személyesen közölt szóbeli panasz esetén	

Panasz részletes leírása az egyes panaszelemek részletes rögzítésével

Jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző aláírása

Ügyfél aláírása

**Csatolt dokumentumok (pl.: szerződés, számla, meghatalmazás)****a Leanpay Hungary Zrt álláspontja
(amennyiben a szóbeli panasz kivizsgálása azonnal lehetséges)****Tájékoztatás a szóbeli panasz kezelésével kapcsolatban**

Szóbeli panaszát a Leanpay Hungary Zrt. azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, valamint, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Leanpay Hungary Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jelen jegyzőkönyvet veszi fel, melynek – az átvétel igazolásával ellátott – másolati példányát átadja Önnek. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jelen jegyzőkönyv másolati példánya a panaszra adott válasszal együtt került kiküldésre a panasz közlését követő 30 napon belül.

A panaszkezelés részletes szabályait Panaszkezelési szabályzatunk tartalmazza, amely elérhető a Leanpay Hungary Zrt. székhelyén az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben nyomtatott formában.

Budapest,

A jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

Jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző aláírása

Ügyfél aláírása



Melléklet 4. – E-mail cím bejelentő nyomtatvány

E-mail cím bejelentő nyomtatvány

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a szerződésével kapcsolatos kommunikációt a jövőben gyorsabbá és kényelmesebbé kívánja tenni, úgy az Leanpay Hungary Zrt. lehetőséget biztosít az elektronikus kapcsolattartásra is! Ennek érdekében kérjük, válasszon egyet az alábbi beküldési módok közül és a kitöltött nyomtatvány eredeti példányát aláírásával ellátva küldje vissza a 1117 Budapest, Dombóvári út 9. 4. em. A ajtó alatti címünkre, vagy az panasz@leanpay.hu e-mail címre.

Ezt követően az Leanpay Hungary Zrt. a szerződésével kapcsolatos információkat, tájékoztatást, részletfizetési ajánlatot a jövőben az Ön által megadott e-mail címre fogja küldeni.

Tájékoztatjuk, hogy az Leanpay Hungary Zrt. az igazolható módon küldendő iratokat továbbra is postai küldeményként fogja Önnek megküldeni.

Ezúton is felhívjuk a figyelmet az Internet használatának kockázataira! Elektronikus úton történő kézbesítés esetén a Leanpay Hungary Zrt. az Ön által megadott kézbesítési e-mail cím helyességét nem vizsgálja. Helytelen vagy hibásan megadott e-mail címből eredő kézbesítési sikertelenségért a Leanpay Hungary Zrt. felelősséget nem vállal. A Leanpay Hungary Zrt. kizár minden felelősséget, amely a csatolmány megnyitásából, illetve a számítógépén futó programmal való összeegyeztethetlenségből, bármilyen internetes vírus vagy egyéb internetes fenyegetések károkozó képessége miatt következik be.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által megadott személyes adatok kezelője a Leanpay Hungary Zrt. (1117 Budapest, Dombóvári út 9. 4. em. A ajtó)

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: ProCons Kft. (e-mail: adatvedelem@leanpay.hu, telefon: +36 1 701 2020)

Az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, törlési határidőkről jogorvoslati lehetőségekről és az adatkezelés egyéb részleteiről részletes tájékoztatást találhat az Leanpay honlapján (<http://www.leanpay.hu>) és ügyfélszolgálatán elhelyezett Adatkezelés Tájékoztatóban, valamint a társaság Adatkezelési Nyilvántartásában.

ÜGYFÉL AZONOSÍTÁSI ADATOK			
Szerződésszám/ Ügyfélazonosító			
Ügyfél családi és utóneve		Születési neve	
Anyja neve ¹		Születési helye, ideje ¹	
Állandó lakcíme			
Levelezési címe			
Telefonszám ²			

¹: a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény 4. § alapján: természetes személyi azonosító adat.

²: megadása nem kötelező

Alulírott kérem, hogy a szerződésemmel kapcsolatos információt, tájékoztatást, részletfizetési ajánlatot a Leanpay Hungary Zrt. a jövőben az alábbi e-mail címemre küldje:

.....@.....



Alulírott Kérelmező büntetőjogi és polgári jogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy az általam közölt, fentebb részletezett adatok a valóságnak megfelelnek. Tudomásul veszem, hogy amennyiben e-mail címem megváltozna, vagy másik e-mail címre is értesítést kérek, úgy szükséges az új e-mail cím ismételt bejelentése

..... (kelt) évhó nap

Kérelmező

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. tanú aláírása

2. tanú aláírása

Tanú teljes hivatalos családi és utóneve neve

Tanú teljes hivatalos családi és utóneve neve

Bejelentett állandó lakcíme

Bejelentett állandó lakcíme

Melléklet 5. – Általános fogyasztói kérelem

	150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:		
Érkeztetés helye	E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (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 és helye				Születési helye:
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös
		☐ biztosítási szerződésnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett	☐ pénztártag
		☐ 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 és helye				Születési helye:
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös
		☐ biztosítási szerződésnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett	☐ pénztártag
		☐ egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			



150-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattni, 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:	
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	☐ nem / ☐ igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	☐ nem / ☐ igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	☐ nem / ☐ igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	☐ nem / ☐ igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	☐ nem / ☐ 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 nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	☐ igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/ méltányossági kérelemre adott elutasító válaszlevelét?	201..... év hó napján



150-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:
6.1 Kérelem tárgya szövegesen ésösszepszerűen:

6.1.1.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.2.	A kérelem tárgyaösszepszerűen: (ha meghatározható, kérjük szíveskedjen beírni)	Ft

6.2 A kérelem okának részletes bemutatása:

*Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **7. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.*

Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: ☐ igen

**150-B/1****PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ**Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--

--	--

--	--

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):



150-C	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

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 7.2.4 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: ☐
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/ méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: ☐
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: ☐
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: ☐

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: ☐
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: ☐
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: ☐
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)</i>	



150-D	Az A1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

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:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:			
Lakcíme:			
Születésének időpontja és helye			Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:			
Lakcíme:			
Születésének időpontja és helye			Születési helye:

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
címe:	

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

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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



Melléklet 6. – Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem

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 megtevéstő 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 a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett kérelem benyújtásához.
- Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg. Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#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, vagy
- ☐ panaszára nem érdemi vagy teljes körű választ kapott, vagy
- ☐ sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, vagy annak eljárása továbbra is 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.
- 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.
- **Kérelme tárgyában az MNB 3 hónapon belül hoz döntést**. Ez a határidő **indokolt esetben, egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható**. 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 fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy

- a) a pénzügyi szervezet panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- b) valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, illetve,
- c) ha tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, megtevéseztette 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 — a Magyar Nemzeti Bank 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**.

A Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- a) idő előtt felmondta a szerződést,
- b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- d) szerződésszegése kárt okozott,
- e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el:

- a) a bízattási kárral,
- b) a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel,
- c) a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.