



**FOGYASZTÓI PANASZ**  
**PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

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

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

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I. **Ügyfél panaszja és igénye**

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

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek 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"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet            |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet   |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet             |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították                 |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak            |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                            |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    | <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                         |
| <input type="checkbox"/> Egyéb panaszja van                                |  |

### **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. ]

--

**Csatolt dokumentumok:**

1.

2.

3.

4.

5.



A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, vagy ha válaszában eredményeként a felek között megegyezés nem születik, és a panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel – annak jellege szerint – az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. 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,

A Békéltető Testület elérhetősége:

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf. 172

Telefon: 06-1/4899-100;

E-mail cím: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu).

A Pénzügyi Békéltető Testület működéséről bővebben a [www.felugyelet.mnbb.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnbb.hu/pbt) honlapon kaphat tájékoztatást.

2. A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Magyar Nemzeti Bank elérhetősége:

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777

Telefon: 06-40/203-776;

E-mailcím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Bővebben a [www.felugyelet.mnbb.hu/fogyasztoknak/ugyfelszolgalat](http://www.felugyelet.mnbb.hu/fogyasztoknak/ugyfelszolgalat) honlapon kaphat tájékoztatást.

Bíróság:

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság

(<http://www.birosagok.hu>).

Kelt,

Aláírás: