

**Capstone Befektetési Alapkezelő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

(székhely: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 5. III. emelet)

Adószám: 25803491-1-41;

Cégjegyzékszám: 01-10-049079)

Hatályos: 2019.11.19-től visszavonásig

Panaszkezelési Szabályzat

A Capstone Ingatlan Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Székhelye: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 5. III. em., cégjegyzékszám: 01-10-049079, a továbbiakban: **Társaság** vagy **Alapkezelő**) a következő szabályzatot alkotja (a továbbiakban: Szabályzat).

A Szabályzat nyilvános, az az Alapkezelő székhelyén kifüggesztésre / az Alapkezelő honlapján (www.capstone.fund) közzétételre kerül.

1. A Szabályzat célja

A Szabályzat a Társaság üzleti tevékenységével és üzemszerű tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le. A Társaság kollektív portfóliókezelési tevékenysége keretében, a szerződéskötést megelőzően vagy a szerződéskötés során vagy azt követően folytatott eljárása során tanúsított magatartásával kapcsolatos panaszok, az ügyfelektől beérkező panaszok kezelése során a Szabályzat alapján jár el.

A Szabályzat célja továbbá a jogszabályi megfelelés biztosításán túl az is, hogy elősegítse a panaszügyek kapcsán keletkezett információk felhasználásával a Társaság munkájának tökéletesítését, folyamatait gyorsabbá és hatékonyabbá tételét, szolgáltatásai színvonalának folyamatos javítását.

A Társaság mérete nem teszi lehetővé külön szervezeti egység felállítását a panaszok kezelésére, így a Back Office felelős a Társaság ügyfélszolgálati és ügyfélkapcsolati tevékenységének ellátásáért, a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelésért. A Back Office munkáját a megfelelési vezető támogatja. A Társaság biztosítja a panaszkezelést ellátó személyek pártatlanságát és elfogulatlanságát.

2. A Szabályzat hatálya

2.1. alanyi hatálya: a Szabályzat az Alapkezelő valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára terjed ki.

2.2. tárgyi hatálya: a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által az Alapkezelő tevékenységével kapcsolatban a Szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz és méltányossági kérelem kezelésének eljárási rendjére terjed ki.

A Szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon ügyfélbejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely az Alapkezelő általános működését érintik (pl. üzletszabályzat, nyitva tartást érintő kérdések), valamint azokra a szerződések szerinti követelésekre, amelyekhez kapcsolódóan az Ügyfél engedmény iránti kérelemmel fordul az Alapkezelőhöz.

2.3. időbeni hatály: a Szabályzat a **2019. 11. 19.** napjától lép hatályba, és határozatlan ideig hatályos.

3. A panasz kezelését érintő jogszabályok

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bsz.)
- 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról (Kbftv.)

4. Fogalmak

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

Panasz: A szóban (személyesen) vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodószervezetek által jelzett, az Alapkezelő magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, nem pontos tájékoztatáshoz vagy az Alapkezelő termékével szemben felmerülő, illetve egyéb, a befektetési szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció melyben a panaszos konkrét egyértelmű igényt

foglalmaz meg.

Panasznak nem minősül: Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alapkezelőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve a Forgalmazók által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó felvilágosítást.

Lezárt panasz: Lezárt panasznak minősül az a panaszügy, amelyet az Alapkezelő a jelen szabályzatban meghatározott 30 napos határidőn belül írásban vagy szóban – tekintettel a szóbeli panaszkezelés sajátosságaira – kezel és a panaszos számára érdemi választ ad:

1. Ha a Társaság a panaszt megalapozottnak tartja: a panaszos a felmerült esetleges kárát/veszteségét megtéríti vagy a kifogásolt hibát kijavítja, helyrehozza vagy olyan megoldás kerül megfogalmazásra, amely lehetővé teszi az adott panaszra okot adó körülmény jövőbeni megszüntetését.
 2. Ha az Alapkezelő a panaszt jogalap nélkülinek találja, azt megindokolja és elutasítja.
- Az érdemi válasznak mindkét esetben írásban kell megtörténnie tekintet nélkül a panasz megtételének a módjára.

Panaszos: A Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az Alapkezelő szolgáltatását igénybe veszi. A panaszos általában az Alapkezelő ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Alapkezelő eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, az Alapkezelő szolgáltatásával összefüggő tevékenység kapcsán kifogásolja.

Meghatalmazott: A Panaszos helyett eljáró személy. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Alapkezelő megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazás hiányában az Alapkezelő közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügy rendezése érdekében.

Ügyfél: A Panaszos, a Meghatalmazott és a Fogyasztó együttségévé.

5. A panasz előterjesztésének módja

5.1. Szóbeli panasz esetén

5.1.1. Személyesen

- a panaszügyintézés helye: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 5. III. em.
- nyitvatartási idő: minden munkanap 9 órától 16 óráig

5.1.2. Telefonon

- telefonszám: +36 (1) 416 9397
- hívásfogadási idő: minden munkanap 9 órától 12 óráig

5.2. Írásbeli panasz esetén

5.2.1. személyesen vagy harmadik személy által átadott irat útján

5.2.2. postai úton

- postázási cím: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 5. III. em.

5.2.3. elektronikus levélben

- e-mail cím: info@capstone.fund

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az Alapkezelő által kezelt alapokra kibocsátott befektetési jegyek forgalmazásával kapcsolatos panaszbejelentés az adott alap forgalmazójánál tehető meg.

6. A panasz kivizsgálásának módja

Az ügyintézés nyelve: magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell az Ügyfél által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A panaszkezelésnek mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására. Az Alapkezelő minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság a panaszkezelés során a legrövidebb határidők betartásával, a vonatkozó jogszabályi alapon kivizsgálja és annak alapján orvosolja vagy elutasítja a konkrét panaszt. A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján állapítja meg a valóságos tényállást. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alapkezelőnek az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A panaszt minden esetben továbbítani kell a az Alapkezelő megfelelési vezetője, a panasszal érintett szervezeti egység vezetője, a jogi képviselő, valamint a Vezérigazgatónak szóló címzés esetén a Vezérigazgató (a továbbiakban: Panaszt kezelésére jogosultak) részére.

A panasz kivizsgálást a panasszal érintett szervezeti egység vezetője végzi.

A Társaság a megalapozatlannak ítélt panaszt elutasítja, és erről az ügyfelet írásban értesíti.

6.1. Írásban érkezett panasz

Az Alapkezelő a székhelyén, a honlapján, nyilvános szabályzatain, szerződéseiben jól látható módon közzéteszi a központi e-mail címét.

Az e-mail címre beérkező panaszok feldolgozását Alapkezelő Back Office vezetője kezdi meg azzal, hogy a panasz kategóriába tartozó e-maileket továbbítja a panasz kezelésére jogosultak részére.

Az írásban érkező panaszleveleket azok mellékleteivel együtt a beérkezést követező munkanapon el kell juttatni a panasz kezelésére jogosultak részére.

6.2. Szóbeli panasz

A rögzített szóbeli panaszt haladéktalanul el kell juttatni a panasz kezelésére jogosultak számára.

Az Alapkezelő Back Office vezetője a beérkezett panaszokról nyilvántartást vezet a jelen szabályzat 9. pontjában meghatározottak szerint. (Panasz nyilvántartás)

A Back Office vezető szükség szerint frissíti a nyilvántartás tartalmát, és gondoskodik arról, hogy az Alapkezelő panaszügyi nyilvántartása mindenkor az aktuális állapotoknak megfelelő helyzetet mutassa.

A panaszkezelés előírászerű működését az Alapkezelő megfelelési vezetője folyamatosan ellenőrzi, minden panasz esetén vizsgálja a válaszadás menetét. Az eredményekről éves jelentése keretében beszámol a vezérigazgatónak, illetve a Felügyelő Bizottságnak.

Amennyiben az ügyfél a közvetlenül az Alapkezelőnek írt bejelentését egyidejűleg más fórumoknak is megküldi, és azokat az elintézését követően az Alapkezelő szintén megkapja, úgy az elintézésre hivatkozva minden levelet ismételtelen is meg kell válaszolni, és másolatban el kell küldeni a már korábban megírt választ is.

Ha a panasz lezárása előtt más fórumról is megérkezik a panasz, a válaszlevélben fel kell tüntetni, hogy még milyen fórumokról kapta meg az Alapkezelő a bejelentést.

6.3. Szóbeli panasz kezelése

A szóbeli panaszról minden esetben jegyzőkönyvet kell készíteni.

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonos történő kommunikáció során a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belül élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság ezt a jegyzőkönyvben rögzíti.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt szóbeli panaszokról készült hangfelvételt 5 évig kell megőrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hiteles jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát 15 napon belül.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság ezt a jegyzőkönyvben köteles rögzíteni.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlésről követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
- d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyszám, illetve azonosító;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzése;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

6.4. Írásbeli panasz esetén

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontosan, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.

Amennyiben a panasz e-mailen érkezett, úgy az Alapkezelő a válaszát elektronikus úton küldi meg azzal, hogy felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy amennyiben igényli (és amennyiben korábban nem adta meg, úgy a levelezési címének megadására való felhívással) postai úton is kérheti a válaszlevél megküldését.

Az Alapkezelő a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett módon küldi meg, amennyiben a panasz az Ügyfél által bejelentett és az Alapkezelő által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy az Alapkezelő által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik).

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Az Alapkezelő a választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az Alapkezelő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az Alapkezelő 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. Az Alapkezelő a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, az Alapkezelő által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alapkezelő a korábbi álláspontját fenntartja, akkor az Alapkezelő a válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Az Alapkezelő 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 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha az Alapkezelő szerint a panasz a fenti bekezdés 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. Az Alapkezelő 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.

Az Alapkezelő a fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a 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 Alapkezelő általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgálati telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

7. Adatkezelés

A Társaság panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszáma, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;

- h) ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Adatkezelési Szabályzat rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A lezárt panaszügy kapcsán az Alapkezelő törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

A panasztevő adatvédelemmel kapcsolatos jogait, azok terjedelmét az Alapkezelő adatkezelési szabályzata tartalmazza. Az adatkezelési szabályokról szóló tájékoztató az Alapkezelő honlapján kerül közzétételre.

8. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat

- a) **Pénzügyi Békéltető Testülethez;**
cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,
levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.,
telefonszáma: +36-1-489-9700,
honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>
- b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (a továbbiakban: Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ);
levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777.,
telefonszáma: +36-80-203-776,
e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek>

c) bíróság.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány (2-4. számú mellékletek) megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén az Alapkezelő külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A jelen pontban írt különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

9. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az ügyfél nevét/cégnevét,

- az ügyfél székhelyét/levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát,
- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- a panaszos igényét,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

Az Alapkezelő a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a *b)* pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, *b)* pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni. Az Alapkezelő a telefonos panaszbejelentés esetén a rögzített hangfelvételt 5 évig őrzi meg.

Melléklet: formanyomtatványok

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

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

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

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

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

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű törtivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz

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

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

--

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

I. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás:

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

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

Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?

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

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

- **Vitáját ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni!** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg. (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok)

A panasz az ügyfél reklamációja a pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtani! A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, **pénzforgalmi szolgáltatással**¹ (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz egyetlen eleme sem válaszolható meg 15 munkanapon belül, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

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

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

Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén Ön akkor fordulhat az MNB-hez, ha a szolgáltató az írásbeli panasz közlését követő

- 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetőleg
- 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatban.

- 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! Ha **panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tényt is jelezze!
- Az MNB-hez **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét!** Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszűntetésékor kezdődik.
- **A kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 6 hónap.** Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.**

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

Az MNB-hez többek között akkor fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy:


- a pénzügyi szolgáltató panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- a pénzügyi szolgáltató valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget,
- a pénzügyi szolgáltató tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, pl.: téves tájékoztatást adott Önnek, megtévesztette Önt.

- Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat**. Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető 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 szervezeti keretein belül működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést,
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetés vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- szerződésszegése kárt okozott,
- biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el például a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	<small>vonalkód helye</small>
	ÜGYSZÁM:	
<small>Értesítés helye</small>	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A költséshoz segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (www.magyarorszag.hu).</i></p>	

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

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:	□ □ □ □	□ □ □ □		
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós <input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)	<input type="checkbox"/> készfizető kezes <input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett <input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> örökös <input type="checkbox"/> pénztártag

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

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

2.1	Meghatalmazott neve:	_____
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	_____
2.3	Telefonszáma:	_____

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	_____
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	_____

TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai (kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)

3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	_____
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	_____

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

A Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn. Fontos, hogy minden pontban jelölje be a választ.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

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

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

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

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

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

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

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

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

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

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:		
Az eljárás megindításának feltétele, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez. A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelte az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.		
7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó mellékletek:		
7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:		
7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényrel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

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

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

Kelt, _____, _____ év _____ hó _____ napján

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

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

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

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

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

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

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

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

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<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

Pénzüevi szoleáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, év hó napján


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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

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

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

	<h2>180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM</h2> <p><i>Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, vagy egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i></p>	Vasalás helye
ÜGYSZÁM:		
Értékelési helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeletetestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie.</i></p>	

1. 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:	1A.4	Telefonszáma:
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós <input type="checkbox"/> készletelő kezes <input type="checkbox"/> zálogkötelezett <input type="checkbox"/> örökös <input type="checkbox"/> biztosított <input type="checkbox"/> károsult	
		<input type="checkbox"/> egyéb:	

1B.1	További kérelmező neve:		
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:		
1B.3	Születésének időpontja:	1B.4	Telefonszáma:
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós <input type="checkbox"/> készletelő kezes <input type="checkbox"/> zálogkötelezett <input type="checkbox"/> örökös <input type="checkbox"/> biztosított <input type="checkbox"/> károsult	
		<input type="checkbox"/> egyéb:	

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 méltányossági kérelem mellékleteként benyújtani.)	
2.1	Meghatalmazott neve:
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:
2.3	Telefonszáma:

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai: (Pénzügyi szolgáltatónak minősül a bank, az egyéb hitelintézet, a biztosító, a pénzügyi vállalkozás, a pénztár és a befektetési szolgáltató. A követeléskezelő akkor tekinthető pénzügyi szolgáltatónak, ha a fogyasztóval szembeni követelése pénzügyi szolgáltatóson alapul. Nem minősülnek pénzügyi szolgáltatónak a fogyasztói csoportok és azok szervezői, továbbá pl. a közüzemi és hírközlési szolgáltatók sem.)	
3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:

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

4. Az ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS nyilatkozatok és adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön korábban ugyanabban az ügyben méltányossági kérelmet még nem nyújtott be a Testülethez. Ez alól csak az jelent kivételt, ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kifizetésére, illetve az eljárás során visszavonta azt, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését. A Testület eljárását csak az után kezdeményezheti a fogyasztó, ha előzetesen megkísérelte az ügye rendezését a pénzügyi szolgáltatótól, de elutasító választ kapott, vagy a kérelemre nem érkezett válasz 30 napon belül.

4.1	Kérjük nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy – ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt – korábban méltányossági kérelmet NEM terjesztett elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél, kivéve ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kifizetésére, illetve az eljárás során visszavonta a kérelmét, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését.	<input type="checkbox"/> nyilatkozom
4.2	Mikor nyújtotta be a méltányossági kérelmét a pénzügyi szolgáltatóhoz?	év hó napján
4.3	Kérjük jelölje X-szel, ha a méltányossági kérelmére a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt , és annak átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
4.4	Mikor vette kézhez a pénzügyi szolgáltató válaszelevelét, amely a méltányossági kérelmének elutasítását tartalmazza?	év hó napján

5. A MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:

5.1 A méltányossági kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:

5.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
5.1.2.	A kérelem tárgya szövegesen:	
5.1.3.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft

5.2 A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása:

Kérjük mutassa be, milyen személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének a lehetőségét. Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 6. pontban jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-szel, ha az 5.2 pontot a 180-A/1 pólapon folytatja: igen

180-A/1	PÓTLAP az 5.2 PONTHOZ Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása (5.2 pont folytatása):		

180-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
6. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:		
<i>Az eljárás megindításának feltétele, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékelte az okiratot, míg a 6.6 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.</i>		
Mellékletek:		
6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.2	A pénzügyi intézmény levele a méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya (a kérelem 2. pontja esetén)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.5	A méltányossági kérelemmel érintett pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, engedélyezési értesítés, fizetési felszólítás)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.6	A kérelmet alátámasztó további iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)</i>	

7. ALÁÍRÁS		
Kelt	év hó napján	
.....	
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*		1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*
*Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.		
Aláírásommal hozzájárulásumat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.		
Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.		

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

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születési ideje:	Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születés ideje:	Születési helye:

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

közötti méltányossági ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

kelt,

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

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

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

JEGYZŐKÖNYV

Panasz benyújtásának felvételéről
személyesen vagy telefonon közölt panaszügyek esetében

A jegyzőkönyv felvételre került a Capstone Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 1051 Budapest, Vörösmarty tér 5. III. emelet, a továbbiakban: Társaság mint szolgáltató) által.

A jegyzőkönyv felvételén jelen vannak:

Társaság részéről: _____ (munkatárs neve)

Ügyfél neve: _____

Ügyfél címe/székhelye: _____

Ügyfél levelezési címe: _____

MIFID kategóriája: _____

1. Panasz benyújtásának módja: személyesen/telefonon²

2. A jegyzőkönyv felvételének pontos időpontja: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

--

3. A szolgáltatás típusa, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél megteszi:

--

4. A szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, mellyel kapcsolatban a panaszt az ügyfél benyújtotta:

--

5. A panasz részletes leírása:

²aláhúzandó

6. Az ügyfél által benyújtott dokumentumok felsorolása (fénymásolatot csatolni szükséges!)

7. Panaszkezelőnek továbbításra került: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

--

Kelt: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

--

Aláírások:

Jegyzőkönyvet felvevő aláírása

Dátum: _____

Ügyfél aláírása (személyes közlés esetén)

Dátum: _____

Jegyzőkönyv hitelesítője (felettes)

Dátum: _____

Panaszkezelő aláírása a jegyzőkönyv átvételekor

Dátum: _____