

**LENDORG Zrt.**  
**Panaszkezelési szabályzat**

Hatályos: 2022.05.09-től

## I. BEVEZETŐ

A LENDORG Finanszírozási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) a H-EN-I-558/2021. 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 lízing,
- követelésvásárlás, és
- valutával, devizával - ide nem értve a pénzváltási tevékenységet -, váltóval, illetve csekkel saját számlára vagy bizományosként történő kereskedelmi tevékenység

pénzügyi szolgáltatási tevékenységet végez.

**A Társaság tevékenysége során az Ügyfelei részéről felmerült panaszok kezelését jelen Panaszkezelési Szabályzatban (továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően, az alábbi jogszabályok és ajánlások maradéktalan betartása mellett végzi:**

<b>Hpt.</b>	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi. CCXXXVII. törvény
<b>Fgytv.</b>	A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
<b>Infotv.</b>	Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
<b>MNB rendelet</b>	egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet
<b>MNB ajánlás</b>	és a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás
<b>GDPR</b>	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
<b>Korm. Rendelet</b>	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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet

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. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

### 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. FOGALMI 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, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte, és akivel szemben a Társaságnak pénzügyi szolgáltatásból eredő követelése áll fenn.

#### 3. Fogyasztó

A Szabályzat alkalmazásában fogyasztó 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

1. A Társaságon belül a panaszkezelést az Üzleti terület végzi, amelynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetlenségek.
2. 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 4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36. szám alatti székhelye  
Nyitvatartási idő: minden munkanapon 8 - 16 óráig

###### b) telefonon

a Társaság telefonszáma: +36 30 338 5009  
A Társaság biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél panaszát telefon útján megtehesse munkanapokon 9 – 16 óra között is, továbbá keddi napokon 8 – 20 óra között is.

Az Ügyfeleknek lehetőségük van telefonon keresztül is panaszbejelentést tenni, ami azonban csak hangrögzítő telefonon bonyolítható le.

Telefonos panaszbejelentés esetén a panasz egyedi azonosítószáma a szerződésszám/ügyfélazonosító, amivel kapcsolatban a panaszbejelentést az Ügyfél teszi, valamint a hívás időpontja, azaz: **szerződésszám-év-hónap-nap-óra**

##### 2. ÍRÁSBELI PANASZ

###### a) személyesen vagy más által átadott irat útján

4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36. szám alatt

###### b) postai úton

levelezési cím: 4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36.

###### c) telefaxon

telefaxszám: +36 52 507 291

###### d) elektronikus levélben

elektronikus levelezési cím: lendorg@lendorg.hu

#### VI. A PANASZKEZELÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK – ADATVÉDELEM

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, illetve dokumentumokat kérheti az Ügyfélől:
  - a) neve
  - b) szerződésszám/ügyfélazonosító
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
  - d) telefonszáma;
  - 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 és hatályos meghatalmazás;
  - k) 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 panaszúrlap”)

Formanyomtatvány elérhetősége az MNB honlapján

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

Ezen túlmenően a Társaság az Ügyfél kérelme esetén haladéktalanul megküldi az Ügyfél részére a panaszügyintézéshez szükséges, jelen Szabályzatban hivatkozott nyomtatványokat a bejelentett e-mail címmel rendelkező Ügyfeleknek elektronikus úton, egyéb esetekben 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 ügyfélkapcsolat 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 egysége 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 ismételten 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

sz szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg. A Társaság arról is tájékoztatást nyújt, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.

- 11.** A Társaság oly módon küldi meg választ 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.
- 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 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.
- 13.** A Társaság gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.
- 14.** A Társaság erre irányuló kérés esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról. Az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) további tájékoztatást kaphat a panaszkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokról.

## 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.
- 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:
- Ügyfél neve;
  - Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
  - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
  - a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
  - a panasszal érintett szerződésszám/ügyfélaazonosító;
  - az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
  - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével –, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
  - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
  - 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 vagy a hangfelvétel másolatát. 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 vagy a hangfelvétel másolatát adathordozón – 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 – tértivevényes levél formájában – 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 a faxon, illetve e-mailben érkező panaszokra adott válaszát minden esetben 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. 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 FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ JOGORVOSLAT

### 1. 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 panaszja 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:**

### 1.1. 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	1525 Budapest BKKP Pf.: 172
telefonszám	+36-80-203-776, +36-1-489-9700
pénzügyi fogyasztóvédelem email	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu">ugyfelszolgalat@mnbb.hu</a>
internetes elérhetőség	<a href="https://www.mnbb.hu/bekeltetes">https://www.mnbb.hu/bekeltetes</a>
ügyfélszolgálat elérhetősége	1122 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.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>  
<https://www.mnbb.hu/letoltes/150-fogyaszttoi-kerelem-2.pdf>
- személyesen a Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálatán: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- 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	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu">ugyfelszolgalat@mnb.hu</a>
internetes elérhetőség	<a href="https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem">https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem</a>
ügyfélszolgálat elérhetősége	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

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

- az MNB honlapjáról letöltve:  
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>  
<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>
- személyesen az MNB ügyfélszolgálatán: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- 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/>

## 1.2. 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:

<http://www.bekeltetes.hu/udvozlo>

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**.

## **2. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél**

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

## **XI. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA**

- 1.** A Társaság nyilvántartást vezet a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről. A panasz nyilvántartását az MNB megtekintheti.
- 2.** 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 – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát ;
  - f) a panasszal érintett szerződésszámot/ügyfélaazonosítót.
- 3.** A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig megőrzi.

## **XII. A 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 panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikai szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## **XIII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

- 1.** A Társaság jelen Szabályzata 2022.05.09. napján lép hatályba határozatlan időtartamra.

- 2.** A Társaság a jelen szabályzatot székhelyén (4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36.) 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.

Debrecen, 2022.05.09.

.....  
Lehrreich Mária és Rédl Pál Soma  
igazgatósági tagok  
LENDORG Zrt.

**Mellékletek:**

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. számú melléklet               | LENDORG - Meghatalmazás minta                                      |
| 2. számú melléklet               | Fogyasztói panaszúrlap   |
| 3. számú melléklet               | LENDORG – Jegyzőkönyv szóbeli panaszról                            |
| 4. számú melléklet               | LENDORG – e-mailcím bejelentő nyomtatvány                          |
| 5. számú melléklet               | Általános fogyasztói kérelem PBT-hez                               |
| 6. számú melléklet<br>melléklete | Magyar Nemzeti Bankhoz címzett Fogyasztói kérelem és<br>melléklete |

## 1. számú melléklet

Tájékoztatjuk, hogy a LENDORG kizárólag hiánytalanul és olvashatóan kitöltött, eredeti példányban benyújtott vagy postai úton megküldött Meghatalmazást tud elfogadni, ezért kérjük, Ön, vagy meghatalmazottja szíveskedjen felkeresni a LENDORG-ot a 4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36. szám alatti székhelyén nyitvatartási időben vagy jelen nyomtatványt kitöltve és aláírva megküldeni a fenti címünkre.

**MEGHATALMAZÁS  
MAGÁNSZEMÉLY RÉSZÉRE**

**Alulírott**

Név	
Születési hely és idő <sup>1</sup>	
Anyja neve	
Lakcím	

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

**(továbbiakban: Meghatalmazó)**

**MEGHATALMAZOM**

Név	
Születési hely és idő <sup>1</sup>	
Anyja neve	
Lakcím	
Telefonszám <sup>2</sup>	
E-mailcím <sup>2</sup>	

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

<sup>2</sup>: megadása nem kötelező

**(továbbiakban: Meghatalmazott)**

hogy a..... szerződésszámon/ügyfélaazonosító számon nyilvántartott ügyemben a LENDORG 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 LENDORG-ot kifejezetten felhatalmazom és kérem. Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

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

Alulírott Meghatalmazott hozzájárulok ahhoz, hogy a LENDORG a jelen bejelentőlapon, illetve az általam csatolt mellékletekben közölt személyes adataimat nyilvántartsa és kezelje, a LENDORG Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott célokból, jogalapokon és törlési határidővel. Kijelentem, hogy a LENDORG 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

---

## TÁJÉKOZTATÁS

A LENDORG tájékoztatja a Meghatalmazottat, hogy az adatkezelés önkéntes hozzájárulásán alapszik, a Meghatalmazott hozzájárulása hiányában meghatalmazottként nem járhat el a LENDORG 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 LENDORG 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 LENDORG. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: Rédl Pál (e-mail: [redl.pal@lendorg.hu](mailto:redl.pal@lendorg.hu), telefon: +36 20 524 2660)

A LENDORG 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: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), +36-1-3911400, [www.naih.hu](http://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 **LENDORG ügyfélszolgálatán elhelyezett Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint az Adatkezelési Nyilvántartásában.**



## 2. számú melléklet

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

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	<b>LENDORG Zrt.</b> 4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36. tel: +36 20 524 2660 e-mail: <a href="mailto:lendorg@lendorg.hu">lendorg@lendorg.hu</a>

**Felek adatai**

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

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

\*személyesen tett panasz esetén

**I. Ügyfél panasa és igénye****Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

.....  
Ügyfél aláírása

**[A 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/ügyfélazonosító, esetleg még végrehajtási ügyszám):

**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:

.....  
Ügyfél aláírása

**II. A panasz részletes leírása:**

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

Kelt:

.....  
Ügyfél aláírása

## 3. számú melléklet

## JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZRÓL

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	<b>LENDORG Zrt.</b> 4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36. tel: +36 20 524 2660 e-mail: <a href="mailto:lendorg@lendorg.hu">lendorg@lendorg.hu</a>

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

Panaszügyintézés adatai	
Panaszügyintézés helye:	<b>LENDORG székhelye</b> 4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36.
Panasz benyújtásának helye és ideje:	
Panasz előterjesztésének módja:	a) személyesen b) telefonon  * a megfelelő rész aláhúzendó
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 LENDORG álláspontja  
/amennyiben a szóbeli panasz kivizsgálása azonnal lehetséges/****Tájékoztatás a szóbeli panasz kezelésével kapcsolatban**

Szóbeli panaszát a LENDORG azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, valamint ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a LENDORG 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 LENDORG székhelyén az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben nyomtatott formában.

Debrecen, .....

A jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

.....  
Jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző aláírása

.....  
Ügyfél aláírása

**E-MAIL CÍM BEJELENTŐ  
NYOMTATVÁNY**

**Tisztelt Ügyfelünk!**

**Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a szerződésével kapcsolatos kommunikációt a jövőben gyorsabbá és kényelmesebbé kívánja tenni, úgy az LENDORG 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 4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36. alatti címünkre, vagy a [lendorg@lendorg.hu](mailto:lendorg@lendorg.hu) e-mail címre**

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

Tájékoztatjuk, hogy az LENDORG 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 LENDORG Zrt. az Ön által megadott kézbesítési e-mail cím helyességét nem vizsgálja. Helytelen vagy hibásan megadott e-mail címből eredő kézbesítési sikertelenségért a LENDORG Zrt. felelősséget nem vállal. A LENDORG 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 az LENDORG Zrt. (4025 Debrecen, Simonffy u. 34-36.) Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: Rédl Pál (e-mail: [redl.pal@lendorg.hu](mailto:redl.pal@lendorg.hu), telefon: +36 20 524 2660)**

**ÜGYFÉL AZONOSÍTÁSI ADATOK**

Szerződésszám/ Ügyfélazonosító		
Ügyfél családi és utóneve		Születési neve
Anyja neve <sup>1</sup>		Születési helye, ideje <sup>1</sup> :
Állandó lakcíme		
Levelezési címe:		
Telefonszám <sup>2</sup> :		

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

<sup>2</sup>: megadása nem kötelező

**Alulírott kérem, hogy a szerződésemmel kapcsolatos információt, tájékoztatást, részletfizetési ajánlatot a LENDORG 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) ..... év .....hó ..... 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

## 5. számú melléklet

	<b>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</b>	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	<i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i>	
Érkeztetés helye	<p> <i>E nyomtatványt letöltheti a <a href="https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany">https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany</a> oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <a href="https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak">https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak</a> 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 (<a href="http://www.magyarorszag.hu">www.magyarorszag.hu</a>).</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.)

<b>1A.1</b>	<b>Kérelmező neve:</b>				
<b>1A.2</b>	<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>				
<b>1A.3</b>	<b>Születésének időpontja:</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:
<b>1A.4</b>	<b>Telefonszáma:</b>				
<b>1A.5</b>	<b>Kérelmezői minősége:</b> Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag



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.)

<b>1B.1</b>	<b>Kérelmező neve:</b>				
<b>1B.2</b>	<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>				
<b>1B.3</b>	<b>Születésének időpontja:</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Születési helye:	
<b>1B.4</b>	<b>Telefonszáma:</b>				
<b>1B.5</b>	<b>Kérelmezői minősége:</b> Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

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

**2. A MEGHATALMAZOTT adatai:**

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

<b>2.1</b>	<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>2.2</b>	<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>	
<b>2.3</b>	<b>Telefonszáma:</b>	

**3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:**

<b>3.1</b>	<b>Pénzügyi szolgáltató neve:</b>	
<b>3.2</b>	<b>Pénzügyi szolgáltató címe:</b>	
<b>TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai</b> (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)		
<b>3.3</b>	<b>További pénzügyi</b>	

	<b>szolgáltató neve:</b>	
<b>3.4</b>	<b>További pénzügyi szolgáltató címe:</b>	

#### **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 választát.

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

<b>150-B</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 tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.2.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.2.	A kérelem tárgyaösszepszerűen:	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	<b>PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ</b>	Születési időpontja:
	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

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



<b>150-C</b>	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-el megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

**7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:**

7.1. 1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>panasz/méltányossági kérelem</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1. 2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz/méltányossági kérelem elutasításáról</b>	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 <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>

**7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó melléletek:**

7.2. 1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2. 2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2. 3	A kérelmezett üggyhöz kapcsolódó <b>fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2. 4	<b>A kérelmet alátámasztó további iratok:</b> (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

<b>150-D</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"/>

**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 – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

*Aláírásommal hozzájárulásomat 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 ezelve, 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:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>									
<b>Lakcíme:</b>									
<b>Születésének időpontja:</b>	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td> </tr> </table> Születési helye:								

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>									
<b>Lakcíme:</b>									
<b>Születésének időpontja:</b>	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td> </tr> </table> Születési helye:								

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

<b>Pénzügyi szolgáltató neve:</b>	
<b>Pénzügyi szolgáltató címe:</b>	

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
--------------------------------	-----------------------------------

#### Előttünk, 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.*

## 6. számú melléklet

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, 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 megfélemező 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:	írásban                      telefonon                      személyesen
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, szerződészsám):

**\*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 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.

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

**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 szolgáltatóval**<sup>1</sup> (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatóval 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 megtévesztő.

**Pénzforgalmi szolgáltatóval 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.

<sup>1</sup> **Pénzforgalmi szolgáltatók:** 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

- 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 tény 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 megszüntetésekor 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.**

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

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

- Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében – a bírósági eljárás helyett – az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat**. Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.

- Tájékoztatjuk továbbá, hogy **polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat.**

**Az MNB 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 hirdetmény 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.