



GRÁNIT BANK - A DigitálisBank

Panasz-ügyintézési Szabályzat

Vezérigazgatói utasítás

Szabályzat száma: JOG-009/2011.

Hatálybalépés dátuma: 2016.december 01.

Jóváhagyó határozat száma: 1/2016 (2016.12.01.) számú Igazgatósági határozat

Elkészítésért és aktualizálásáért felelős szervezeti egység: Jogi Igazgatóság

Készítette: dr. Koszta Zsuzsanna

I. Bevezető rendelkezések

1. A szabályzat célja

A GRÁNIT Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) jelen Panasz-ügyintézési Szabályzata (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy szabályozza a Bank panaszosai részéről felmerült panaszok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének, értékelésének folyamatát, a panaszkezelés során alkalmazott eljárás és a panaszügyek nyilvántartásának rendjét. A Szabályzat célja továbbá, hogy megállapítsa a panaszügyintézés során alkalmazott hatásköri és illetékességi szabályokat a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban annak érdekében, hogy a Bank tevékenységét és szolgáltatásait érintő panaszok gyorsan, hatékonyan és átlátható módon rendezésre kerüljenek.

2. A Szabályzat tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Bank pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási, valamint befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenysége keretében a panaszosok részéről felmerült panaszok kezelésével, nyilvántartásával kapcsolatos feladatokra terjed ki.

3. A Szabályzat személyi hatálya

Jelen Szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Bank valamennyi szervezeti egysége, illetve a szervezeti egységek által foglalkoztatott valamennyi munkavállalója, aki a panaszok kezelésére, nyilvántartására hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

4. Jogszabályi hivatkozások

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a fogyasztónak nyújtott hitelekéről szóló 2009. évi CLXII. törvény
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet
- a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódex
- A Magyar Nemzeti Bank 10/2016 (X.24.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

5. Kapcsolódó szabályzatok

- Üzletszabályzat
- az egyes szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló Szabályzat
- Panaszkezelési eljárásrend
- Call Center tevékenységek eljárási rendje

- Értékpapír- és Üzleti titok védelmi Szabályzat
- Adatvédelmi Szabályzat

II. Részletes rendelkezések

1. Általános alapelvek

1.1. A Bank a panaszosok panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

1.2. Jelen Szabályzat alapelve:

- a Bank számára a pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási, valamint befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységéből eredően felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak.
- a Bank a panaszokat és a panaszosokat az egyenlő bánásmód követelménye alapján azonos tisztelettel és körültekintéssel, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kezeli.

2. A panasz

2.1. Panasz a Bank tevékenységével, mulasztásával, szolgáltatásaival, termékeivel szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Bank eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

2.2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

2.3. Jelen Szabályzat alkalmazásában fogyasztónak minősül, a szakmáján, önálló foglalkozásán és üzleti tevékenységén kívül eljáró természetes személy.

2.4. A Bank teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a panaszosnak a Bank – szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő –tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását, panaszát.

2.5 Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak a panaszos rendelkezésre álló további – így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

3. A panaszos

3.1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

3.2. A panaszos általában ügyfele a Banknak, de panaszosnak tekintendő az olyan személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

3.3. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Bank vizsgálja a képviselő vagy a meghatalmazott jogosultságát. A meghatalmazott jogosultságát közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolja. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Bank közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

4. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység meghatározása

4.1. A Bankon belül a panaszkezelésért felelős személyt (a továbbiakban: Panaszügyi megbízott) a Vezérigazgató jelöli ki.

4.2. Amennyiben a panaszos a Bank válaszával nem elégedett, a panaszos ismételt panaszának kivizsgálása során biztosítani kell a panaszügyben eljáró személyek pártatlanságát és elfogulatlanságát.

4.3. A Panaszügyi megbízott biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint gondoskodik a megfelelő nyilvántartás vezetéséről és adatszolgáltatás teljesítéséről.

4.4. A Bank fogyasztóvédelmi kapcsolattartója a fogyasztói panaszok kezelése során együttműködik a Panaszügyi megbízottal.

5. A panasz felvétele

5.1. A Bank biztosítja, hogy a panaszos a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

5.2. A panasz benyújtására a panaszosoknak az alábbi módokon van lehetőségük:

- Elektronikus levélben a panasz@granitbank.hu címre,
- Telefonon a GRÁNIT TeleBankon keresztül belföldről a +3640/100-777, külföldről +36 1/510-0527 telefonszámon munkanapokon 8-21 óráig történik.
- Telefaxon a +361/235-5984 fax számon.
- Levélben az alábbi postacímen: GRÁNIT Bank Zrt. Ügyfélszolgálat 1439 Budapest, Pf.649
- Személyesen szóban és/vagy írásban a Bank székhelyén működő ügyfélszolgálaton hétfőtől-péntekig 8:30-16:00 óráig, illetve a WESTEND Ügyfélközpontban (1062 Budapest, Váci út 1-3. I. em. Hild József sétány 24.) hétfőtől-péntekig 10:00-18:00 óráig.

5.3. Telefonon közölt panasz esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

5.4. Bank kötelezi magát, hogy a telefonon közölt panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, a telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

5.4. A panasz benyújtására a Bank által rendszeresített panaszbejelentő nyomtatványon (1 sz. melléklet) van lehetőség, mely hozzáférhető a Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, valamint letölthető a Bank honlapjáról a (www.granitbank.hu). Ennek hiányában a Bank elfogad a panaszostól saját levélformátumot is.

5.5. A Bank kötelezi magát, hogy amennyiben a panaszos az írásbeli panaszát nem a jelen Szabályzat 5.2 pontjában meghatározott módok valamelyikén küldi meg, vagy ha a panaszos az írásbeli panaszt a Bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Bank a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a Panaszügyi megbízottnak részére, aki nyilvántartásba veszi azt.

5.6. A Bank az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a panaszost tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

5.7. Amennyiben a panaszos szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Bank (munkavállalója) köteles a panaszost tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

5.8. A panaszra adott, indoklással ellátott választ az 5.6 és az 5.7. pontokban meghatározott esetekben is a közlést követő 30 napon belül kell a panaszos részére megküldeni.

5.9. A Bank lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon, melyet a Bank a panaszosok számára elérhetővé tesz.

6. A panasz rögzítése

6.1. A panaszt a Panaszügyi megbízott minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A panasz bejelentésére használandó nyomtatványon a panaszos neve (szerződés- ill. ügyfélszáma) telefonszáma és lakcíme szerepel.

6.2. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos a panaszt a Bank a Bank Ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben rendelkezésre álló „Panaszbejelentő” nyomtatványon (1. sz. melléklet) teheti meg. A panasz személyes benyújtását követően a Bank ügyfélszolgálati munkatársa átadja a panaszos részére a benyújtott panaszt tartalmazó nyomtatvány egy, a Bank átvételi igazolásával ellátott másolati példányát.

6.3. Ha a panaszos telefonon teszi meg a panasz bejelentését, a Bank a panaszt hangfelvételen rögzíti. A Bank felhívja a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A Bank panaszt felvevő munkavállalója a panasz beérkezéséről haladéktalanul értesíti a Panaszügyi megbízottat, aki nyilvántartásba veszi azt.

A Bank a hangfelvételeket öt évig visszakereshető módon tárolja. A Bank a panaszos kérésére a székhelyén lehetőséget biztosít a hangfelvételek visszahallgatására, illetve a hangfelvételről készült hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen a panaszos rendelkezésére bocsátja.

6.4. A nem személyesen, vagy egyébként a 3.3. pontban meghatározott módon történő panaszbenyújtás esetén a Bank kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásban történő megerősítését.

6.5. A Panaszügyi megbízott közvetlenül a panaszosoktól és a társosztályokon keresztül beérkezett panaszokat, valamint az azok rendezését és megoldását szolgáló intézkedésekről a panaszkezelésre kialakított nyilvántartást vezet. Ez a nyilvántartás tartalmazza a panaszos nevét, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, típusát, a Bank panaszt felvevő munkavállalójának nevét, a Bank panasz kivizsgálásáért felelős munkavállalójának nevét, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, a válaszadás határidejét, a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, a panasszal érintett körülmény újabb előfordulását megelőző intézkedést. A panaszügyintézésrel kapcsolatos összes, iktatószámmal ellátott ügyfél-levelezés, dokumentáció a Panaszügyi megbízott által az „Ügyfélpanasz nyilvántartás” dossziéba kerül irattározásra.

6.6. A Bank a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Bank a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa; a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa; megvizsgálhassa, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra; eljárást kezdeményezhessen a feltárt, a panasz okát képező tények és események korrekciójára és összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

6.7. A Bank a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja

7. A panaszügy kivizsgálása

7.1. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

7.2. A Bank a benyújtott panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt 30 napos határidő figyelembe vételével teljesíti. A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlésétől követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.

7.3. A Bank 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.

7.4. A Bank a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a panaszosnak küldött elszámolásokra, és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

7.5. A Bank a fogyasztónak minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló

2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Előbbi esetben a fogyasztónak minősülő panaszost tájékoztatni kell, hogy a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat, utóbbi esetben pedig tájékoztatni kell, hogy a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást a Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezheti. Ha a Bank álláspontja szerint a panasz mind az előbbi, mind az utóbbi esetet érinti, akkor a fogyasztónak minősülő panaszost a Bank tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az előbbi illetve az utóbbi eset körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat. A fogyasztónak minősülő panaszos abban az esetben is a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához illetve bírósághoz fordulhat, ha a Bank panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határideje eredménytelenül eltelt.

7.6 A fogyasztónak nem minősülő panaszost a panasz elutasítása esetén a Bank tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A fogyasztónak nem minősülő panaszos abban az esetben is a bírósághoz fordulhat, ha a Bank panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határideje eredménytelenül eltelt.

7.7. Amennyiben a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, a Banknak a fogyasztónak minősülő panaszost tájékoztatnia kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

7.8. A Bank a szóbeli panaszokat, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal kivizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Bank köteles a panaszossal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

7.9. Ha a panaszos a személyesen közölt szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet tesz fel. A Bank a jegyzőkönyv egy másolati példányát a panaszosnak átadja

7.10. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közzétételét követő 30 napon belül küldi meg a panaszosnak.

7.11. A fogyasztónak minősülő panaszost a panasz 7.5. szerinti elutasítása esetén a Bank tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. A Bank az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztónak minősülő panaszos

kérheti ezen formanyomtatványok Bank általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó panaszosi igény előterjesztésére szolgáló Bank által működtetett telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

7.12. A Bank a fogyasztónak minősülő panaszos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Bank rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező panaszos számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

7.13. A Bank a tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

7.14. A Bank a válaszát oly módon küldi meg a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Bank a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

7.15. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Bank olyan munkavállalója, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

7.16. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos részére az általa beszélt nyelven történő panaszbejelentést.

7.17. A Bank a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

7.18. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Bank úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panasz ügyintézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.

7.19. A Bank bármely panaszosokkal kapcsolatba kerülő területén fogadott panaszt az adott terület a Panaszügyi megbízott részére továbbítja nyilvántartásba vételre. A Panaszügyi megbízott elbírálja ki a felelős a panasz megválaszolásáért és a panaszt, annak kivizsgálása végett a panasszal érintett felelős terület részére továbbítja.

7.20. A panaszkezelés a Panaszkezelési eljárásrendben szabályozott módon történik.

7.21. A panasz kivizsgálását és írásos megválaszolását követően a Panaszügyi megbízott a nyilvántartó rendszerben lezárt státuszba helyezi a panaszt. Az ehhez tartozó teljes dokumentációt az „Ügyfélpanasz nyilvántartás” dossziéba lefűzi.

7.22. A Bank panasszal érintett felelős szakmai területe a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el. Ha a panaszra adott válaszban jogszabály kerül hivatkozásra, úgy a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Bank tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, az adott szervek nevének s elérhetőségének feltüntetésével.

7.23. A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

7.24. Amennyiben a Bank jegyzőkönyvet készít, az legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a panaszos neve,
- a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

7.25. A Bank a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az panaszosnak, egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg küldi meg a panaszos részére.

8. Panasszal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek:

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. § paragrafusa értelmében a panaszos kérelemmel fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál, illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a 96.§ paragrafus értelmében Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (Pénzügyi Békéltető Testület - 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172. , 06-80-203-776, pbt@mn.b.hu) fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet az MNB-nél (Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: ugyfelszolgalat@mn.b.hu, 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, 06-80-203-776), illetve keresettel a területileg illetékes bírósághoz (www.birosag.lap.hu) fordulhat.

A felügyeletre kérelem az alábbiak szerint nyújtható be:

- Személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.)
Nyitvatartási időben (hétfő:8-18, kedd, csütörtök:8-16,30, szerda:8-17, péntek:8-12)
- Levélben a Magyar Nemzeti Bank postai címére (H-1534 Budapest BKKP postafiók:777.),
- Telefaxon (489-9102)
- Az elektronikus ügyfélkapun keresztül.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a panaszos a Banknál közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.

9. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

9.1. A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,

- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

9.2. Bank a panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény rendelkezéseinek megfelelően kell, hogy kezelje.

10. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

10.1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Panaszügyi megbízott őrzi.

10.3. A Bank panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL 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 tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás:



FOGYASZTÓI KÉRELEM

<p>Amennyiben a kérelem kitöltése során kérdése lenne, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (www.felugyelet.mnb.hu/pbt) általános tájékoztatást talál a nyomtatvány kitöltésére. Kérdésére szívesen válaszolunk, ha a pbt@mnb.hu vagy a pbttitkarsag@mnb.hu email címre ír nekünk.</p>	<p>A fogyasztói kérelem nyomtatványt Ön letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.felugyelet.mnb.hu/pbt), kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltést követően megküldheti levelezési címünkre (1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.), benyújthatja bármely kormányablaknál vagy az elektronikus ügyfélkapun keresztül (www.magyarorszag.hu).</p>
---	--

Tisztelt Pénzügyi Békéltető Testület!

Alulírott fogyasztó, mint kérelmező kérem a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közöttem és az alább meghatározott pénzügyi szolgáltató közötti pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmemhez az alábbi nyilatkozatokat teszem és az alábbi iratokat mellékelem.

A kérelmezőre vonatkozó adatok

	a kérelmező	a további kérelmező <i>(ha szükséges)</i>
fogyasztó (vagyis önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
neve		
lakcíme vagy levelezési címe		
telefonszáma		
minősége <i>(kérjük szíveskedjen jelölni)</i>	<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 <i>(kérjük szíveskedjen leírni:)</i>	<input type="checkbox"/> adós (adóstars) <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 <i>(kérjük szíveskedjen leírni:)</i>

Ha meghatalmazott útján járok el, mellékelem a kitöltött, aláírt és aláíratott eredeti példány meghatalmazást és megadom a meghatalmazottam adatait.

a meghatalmazott adatai

<i>neve</i>	
<i>lakcíme vagy levelezési címe</i>	
<i>telefonszáma</i>	

FOGYASZTÓI KÉRELEM

A pénzügyi szolgáltatóra vonatkozó adatok

	<i>a pénzügyi szolgáltató</i>	<i>a kérelemmel érintett további pénzügyi szolgáltató</i> <i>(ha szükséges)</i>
<i>neve</i>		
<i>címe</i>		
<i>a további pénzügyi szolgáltató érintettségének oka</i> <i>(kérjük szíveskedjen jelölni)</i>		<input type="checkbox"/> engedményezés <input type="checkbox"/> egyéb <i>(kérjük szíveskedjen leírni:)</i>

A pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó adatok

	<i>a kérelem</i>	
<i>tárgya</i> <i>(kérjük, szíveskedjen beírni)</i>	
<i>összegszerűen</i> <i>(ha meghatározható, kérjük, szíveskedjen beírni)</i> Ft	
<i>alapjául szolgáló vitás ügyben</i> <i>(kérjük, szíveskedjen jelölni)</i>	panaszt tettem a pénzügyi szolgáltatónál	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	panaszomra írásban elutasító választ kaptam	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	korábban közvetítői eljárást indítottam	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	már jogerős ítéletet hoztak	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	ellenem végrehajtási eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

A panasszal kapcsolatos adatok és a kérelmező jogvitával kapcsolatos álláspontja

A panasz benyújtásának időpontja: év hónap nap	
A panasz benyújtásának módja: <i>(kérjük, szíveskedjen jelölni)</i>	<input type="checkbox"/> postai úton <input type="checkbox"/> személyesen	<input type="checkbox"/> telefonon <input type="checkbox"/> egyéb <i>(kérjük, szíveskedjen leírni:)</i>

FOGYASZTÓI KÉRELEM

A panaszom a következő. A pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos álláspontom a következő.

(A kérelmét, az azzal kapcsolatos álláspontját és az azt alátámasztó tényeket, bizonyítékokat kérjük, szíveskedjen röviden összefoglalva leírni. Ha a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panaszát mellékeli, nem szükséges a panaszt ismételtten leírnia, elegendő, ha utal a mellékletre.)

(Ha szükséges, kérjük, szíveskedjen külön oldalon folytatni.)

FOGYASZTÓI KÉRELEM

A kérelem tárgyát képező pénzügyi fogyasztói jogvitában a kérelmező döntési indítványa

Kérjük, írja le pontosan, hogy mit kér, mit szeretne elérni, van-e egyezségi ajánlata, ha van, tegye meg. Csak olyan döntési indítványt tegyen, amelyet korábban panasz formájában a pénzügyi szolgáltató felé már megfogalmazott és azt a pénzügyi szolgáltató elutasította.

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület nem folytat le hatósági eljárást, vizsgálatot, hanem a kérelmező által indítványozott konkrét kérelem tárgyában kísérel meg egyezséget létrehozni és a létrejött egyezséget jóváhagyja vagy egyezség hiányában döntést hoz.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi konkrét indítványt teszem:

(kérjük, szíveskedjen leírni indítványát)

A kérelem mellékleteire vonatkozó adatok

Amennyiben meghatalmazott útján járok el, mellékelem a meghatalmazás eredeti példányát.

Amennyiben rendelkezésemre áll, a kérelemhez mellékelem *(kérjük, szíveskedjen megjelölni)*:

a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panaszt	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltató levelét a panasz elutasításáról	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
<i>ha a pénzügyi szolgáltatótól a panasz elutasításáról levelet nem kaptam, a panaszom megtételét igazoló iratot (pl. a panaszom postai feladását igazoló ajánlott küldemény feladóvevény)</i>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó iratot (pl. szerződés, biztosítási kötvény)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltatótól kapott legutolsó egyenlegközlőt	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltatóval folytatott, a kérelmemet alátámasztó levelezést	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
<i>ha a pénzügyi szolgáltató a szerződést felmondta, a felmondásról szóló értesítő levelet</i>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
<i>ha ellenem indult végrehajtási eljárás, a végrehajtási eljárással kapcsolatos iratot</i>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
<i>ha kérelmem biztosítási szolgáltatásból ered,</i>	
• kárfelvételi jegyzőkönyvet	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
• szakvéleményt	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

<ul style="list-style-type: none">• árajánlatot vagy számlát	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
<i>ha a pénzügyi szolgáltató a követelést behajtásra átadta vagy engedményezte</i>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
<ul style="list-style-type: none">• a követelés behajtó értesítését• az engedményezésről szóló értesítést	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

FOGYASZTÓI KÉRELEM

Mellékelem a kérelmemet alátámasztó további iratokat *(Kérjük, sorolja fel, milyen iratokat mellékel.)*

Fentiek alapján kérem a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását.
Kelt,, 201..... év hó napján

..... Kérelmező aláírása a további kérelmező aláírása <i>(ha szükséges)</i>
------------------------------------	---

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

kérelmező neve,	
kérelmező születési helye, ideje:	
kérelmező lakcíme vagy levelezési címe	

ezúton meghatalmazom

meghatalmazott neve	
meghatalmazott születési helye, ideje	
meghatalmazott lakcíme	

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

pénzügyi szolgáltató neve, címe	
--	--

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik. Nem lehet meghatalmazott a Pénzügyi Békéltető Testület és e testület egyik tagja sem.

<i>Kelt,, 201..... év hó napján</i>

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

4. sz. Melléklet

A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén forduljon kérelemmel:

- ✓ **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást.
- ✓ **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- ✓ **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el** Önnel szemben,
- ✓ **nem telt el három 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**.

(Részletesen ld. a „[Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?](#)” című ismertetőben.)

A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ

CÍMZETT

FOGYASZTÓI KÉRELEM

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:
Magyar Nemzeti Bank
1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

***Név:**

***Lakcím:**

Telefon:

Fax:

E-mail:

***Az érintett pénzügyi szolgáltató** (pl. bank, biztosító):

--

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

--

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon személyesen írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja:	

*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát, és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát.

Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. bankszámlaszám, szerződésszám):

--

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

Kelt:

aláírás

MELLÉKLET!

Mit KELL tudni A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett FOGYASZTÓI KÉRELEMRŐL?

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

- **Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt** a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett kérelem benyújtásához.
- **Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg.** Ebben segíthet az MNB honlapján található **„Fogyasztói panasz”** elnevezésű formanyomtatvány.
https://www.mnb.hu/data/cms2151573/fogyasztoi_panasz_szolgaltatonak_2013.pdf

- **A panasz az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat kérelmével, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és**

- panaszára 30 napon belül nem kapott választ, vagy
- panaszára nem érdemi vagy teljes körű választ kapott, vagy
- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, vagy annak eljárása továbbra is jogsértő vagy megtévesztő.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza**, és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez.
- Az MNB-hez, **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét**. Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **3 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.
- **Kérelme tárgyában az MNB 3 hónapon belül hoz döntést.** Ez a határidő **indokolt esetben, egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható**. Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.**

Az MNB-hez fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy

- a) a pénzügyi szervezet panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- b) valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, illetve,
- c) ha tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, megtevesztette Önt.

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

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

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

Kizárólag a bíróság járhat el:

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