

TÁJÉKOZTATÓ
panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségekről

Panaszügyintézéssel foglalkozó szervezeti egység:

Aegon Lakástakarék Zrt., Számla-nyilvántartási Adminisztrációs vezető

Panaszát benyújthatja:

Írásban: 1397 Budapest, Pf. 33.

Telefonon: 06 1 / 477-48-84 (H, K, Sze, P: 8-16, Cs: 8-20)

Faxon: 06 1 / 476-57-88

E-mailben: panasz.lakastakarek@aegon.hu

Adatvédelemmel kapcsolatos panaszukat az ügyfelek közvetlenül a Lakástakarék adatvédelmi tisztviselőjénél is bejelenthetik az alábbi elérhetőségen: dr. Schwanner Orsolya, itp.adatvedelem@aegon.hu.

Személyesen az alábbi ügyfélszolgálati irodákban:

| Ügyfélszolgálati iroda | Cím | Nyitva tartás | | | | |
|------------------------|---------------------------------|---------------|------|--------|-----------|--------|
| | | Hétfő | Kedd | Szerda | Csütörtök | Péntek |
| Pest | 1076 Budapest, Thököly út 4. | 8-16 | 8-16 | 8-16 | 8-18 | 8-16 |
| Buda | 1027 Budapest, Margit körút 62. | 8-16 | 8-16 | 8-16 | 8-18 | 8-16 |

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

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

| Panasszal érintett pénzügyi szervezet | |
|---------------------------------------|--|
| Név: | |

Felek adatai

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

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

| |
|--|
| |
|--|

*személyesen tett panasz esetén

I. **Ügyfél panasza és igénye**

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

[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.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

3. 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, vagyis tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást,
- **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el** Önnel szemben,
- **nem telt el öt év** a jogsértés bekövetkezése óta,
- kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát**,
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást**,
- kérelmét **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, szerződésszám):

| |
|--|
| |
|--|

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

Kelt:

aláírás

Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?

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

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

- **Vitáját ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni!** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg.
(www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#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 szolgáltatással**¹ (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz egyetlen eleme sem válaszolható meg 15 munkanapon belül, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

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

- panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
- panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), vagy

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

- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

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

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

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza** és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Ha **panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt**, kérjük, kérelmében e tényt is jelezze!
- Az MNB-hez **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét!** Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás 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 adott Önnek, megtévesztette Önt.

- Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony**

létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében – a bírósági eljárás helyett – az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat. Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.


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

Az MNB szervezeti keretein belül működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- idő előtt felmondta a szerződést,
- olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a 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.

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2> | vonalkód helye |
| | ÜGYSZÁM: | |
| Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez | | |
| Erkeztetés helye | <p>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</p> | |

Kérjük jelölje X-szel, ha a kérelme gépjármű hitellel vagy gépjármű lízingsel kapcsolatos

igen

1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

| | | | | | |
|------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1A.1 | Kérelmező neve: | | | | |
| 1A.2 | Lakcíme vagy levelezési címe: | | | | |
| 1A.3 | Születésének időpontja és helye | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Születési helye: |
| 1A.4 | Telefonszáma: | | | | |
| 1A.5 | Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön | <input type="checkbox"/> adós | <input type="checkbox"/> kézfizető 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) | | | |

1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

| | | | | | |
|------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1B.1 | Kérelmező neve: | | | | |
| 1B.2 | Lakcíme vagy levelezési címe: | | | | |
| 1B.3 | Születésének időpontja és helye | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Születési helye: |
| 1B.4 | Telefonszáma: | | | | |
| 1B.5 | Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön | <input type="checkbox"/> adós | <input type="checkbox"/> kézfizető 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) | | | |

Aegon Lakástakarék Zrt. Panaszkezelési Szabályzat

| | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 150-A | Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____ | Születési időpontja: <table style="display: inline-table; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2. A MEGHATALMAZOTT adatai: | |
| <i>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.</i> | |
| 2.1 | Meghatalmazott neve: _____ |
| 2.2 | Lakcíme vagy levelezési címe: _____ |
| 2.3 | Telefonszáma: _____ |

| | |
|----------------------------------------|------------------------------------------|
| 3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai: | |
| 3.1 | Pénzügyi szolgáltató neve: _____ |
| 3.2 | Pénzügyi szolgáltató címe: _____ |
| 3.3 | További pénzügyi szolgáltató neve: _____ |
| 3.4 | További pénzügyi szolgáltató címe: _____ |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL: | |
| <i>Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn.</i> | |
| 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: | |
| <i>Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasza (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.</i> | |
| 5.1 | Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez? 201..... év hó napján |
| 5.2 | Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt. <input type="checkbox"/> igen |
| 5.3 | Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszlevelét? 201..... év hó napján |

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

| | |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA: | |
| 6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen: | |
| 6.1.1. | A kérelem tárgya szövegesen: |
| 6.1.2. | A kérelem tárgya összecszerűen: (ha meghatározható, kérjük szíveskedjen beírni) |
| | Ft |
| 6.2 | <p>A kérelem okának részletes bemutatása:</p> <p><i>Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen</i></p> |

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

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

Aegon Lakástakarék Zrt. Panaszkezelési Szabályzat

| | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 150-C | Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____ | Születési időpontja: <table style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

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 mellékletek: | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 7.1.1 | A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem | mellékelem: <input type="checkbox"/> |
| 7.1.2 | A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról | mellékelem: <input type="checkbox"/> |
| 7.1.3 | Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására) | mellékelem: <input type="checkbox"/> |
| 7.1.4 | Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját | mellékelem: <input type="checkbox"/> |
| 7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek: | | |
| 7.2.1 | A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény) | mellékelem: <input type="checkbox"/> |
| 7.2.2 | Biztosítási szolgáltatási igényrel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla) | mellékelem: <input type="checkbox"/> |
| 7.2.3 | A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok | mellékelem: <input type="checkbox"/> |
| 7.2.4 | A kérelmet alátámasztó további iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelte további iratokat.)</i> | |

Aegon Lakástakarék Zrt. Panaszkezelési Szabályzat

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

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

Hozzájárulok az eljárás írásbeli lefolytatásához, meghallgatás tartását nem kérem.

igen

Kelt, 201... év hó napján

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

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

**Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (2) bekezdése szerint a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| Kérelmező (meghatalmazó) neve: | | | | | | | | | | |
| Lakcíme: | | | | | | | | | | |
| Születésének időpontja és helye | <table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table> | <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: |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Születési helye: | | |

ezúton meghatalmazom:

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| Meghatalmazott neve: | | | | | | | | | | |
| Lakcíme: | | | | | | | | | | |
| Születésének időpontja és helye | <table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>Születési helye:</td> </tr> </table> | <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: |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Születési helye: | | |

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

| | |
|----------------------------------|--|
| Pénzügyi szolgáltató neve: | |
| címe: | |

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt,, 201.... év hó napján

| | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| Meghatalmazó aláírása | Meghatalmazott aláírása |
|--------------------------------|----------------------------------|

Előttük, mint tanúk előtt:

| | |
|-------------|-------------|
| Név: | Név: |
| Lakcím: | Lakcím: |
| Anyja neve: | Anyja neve: |
| Aláírás: | Aláírás: |