

Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt.

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: 2019.12.10-től

1. A panaszkezelés általános elvei

Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed az Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zártkörűen Működő Részvénytársaság (röviden: Aegon Lakástakarék Zrt.) – a továbbiakban: Aegon Lakástakarék Zrt. vagy Szolgáltató – ügyfeleire, tisztségviselőire, alkalmazottaira és közvetítőire.

Jelen szabályzat kiadásának célja az ügyfelek panaszaiban felvetett minden egyes probléma/kifogás teljes körű kivizsgálása, megválaszolása, a jogszabályok által előírt dokumentáltság mellett.

Másik célja, az ügyfélpanaszok összegyűjtése, feldolgozása annak érdekében, hogy megismerjük a szolgáltatás kritikus elemeit és fejlesztendő területeit.

Az átláthatóság és a könnyebb kezelhetőség érdekében szükséges az akár közvetlenül a fogyasztóktól, akár más - nevükben eljáró - személyektől, érdekvédő szervezetektől érkező megkeresések (továbbiakban: ügyféllevelek) megkülönböztetése aszerint, hogy azok panasz eljárás keretében vagy nem panasz eljárás keretében kezelendők.

A panaszügyintézés szabályai a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban Fttv.), a többször módosított a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi tv.), a hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.), a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban MNBtv.), az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet, továbbá 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 előírásain alapulnak.

A jelen szabályzat az ügyfél panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól szól. A Szolgáltató a jelen szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.

A Szolgáltató honlapján a jelen szabályzat közzétételre, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, ennek hiányában a székhelyén kifüggesztésre kerül.

2. Ügyféllevelek minősítése

2.1 Panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevelek, bejelentések:

A jelen szabályzat alkalmazásában **panasz** minősül a Szolgáltató - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Szolgáltató részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony

megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő, az ügyféltől származó kifogás.

2.2 Nem panaszeljárás keretében kezelendő megkeresések:

Minden olyan megkeresés, amely a 2.1. pontban felsorolt kategóriáknak nem felel meg, különösen azok, amelyekben az ügyfél:

- felvilágosítást, tájékoztatást kér a Szolgáltató bármely tevékenységi körével és szolgáltatásaival kapcsolatban
- nyomtatványt, csekket, számlaértesítő kivonatot igényel, változást jelent be, szerződésmódosítási kérelmet, felmondást nyújt be, kiutalást kér, lakáskölcsön elfogadó nyilatkozatot tesz
- a Szolgáltató által vezetett számlára érkező pénzösszeg bármilyen oknál fogva történő visszautalását kéri

Továbbá:

- más lakástakarékpénztártól, az Államkincstártól érkező megkeresések
- közvetítói jutalékreklamáció
- méltányossági kérelmek,
- Sajtó, média közvetítésével érkező megkeresések.

Nem tekinthetők továbbá panaszeljárás keretében kezelendőnek:

- a folyamatban lévő munkajogi jogvitával kapcsolatos iratok
- a peres ügyben érkező iratok
- az Aegon Magyarország cégcsoport más tagvállalatának tevékenységével kapcsolatos észrevételek.
- A lakástakarékpénztári szerződéskötési folyamatban elkövetett csalással vagy csalás gyanújával érintett bejelentést, panaszként kell nyilvántartásba venni, annak kezelésére azonban külön eljárási szabályok vonatkoznak.

3. A panaszügyintézés ügyviteli rendje

A panaszkezelési tevékenység irányítását és felügyeletét a Lakástakarékpénztár Számla-nyilvántartási Adminisztrációs vezetője látja el. A panaszügyek kivizsgálását, megfelelő dokumentálását, megválaszolását, nyilvántartását, az adatszolgáltatást az Ügyfél-kiszolgálási Adminisztrációs vezető által kijelölt panaszügyintézők végzik. A Panaszkezelési szabályzat és a panaszkezelési nyomtatványok, valamint eljárásrend felülvizsgálatát és aktualizálását a jogi terület végzi. A más szervezeti egységhez beérkezett panaszeljárás keretében kezelendő ügyféllevelet 1 munkanapon belül továbbítani kell a panaszügyintézők részére.

3.1. A panaszok benyújtásának módja

A panasz benyújtására az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőség közül lehet választani, így azt írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefax útján, elektronikus levélben), illetve szóban (telefonon, személyesen valamelyik

ügyfélszolgálati irodában) is benyújtható. (1. sz. melléklet: A panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségekről szóló tájékoztató)

A Szolgáltató

- a) a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,
- c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

A Szolgáltató elérhetővé teszi a panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségeket tartalmazó tájékoztatót (1. számú melléklet), a panaszok (Szolgáltatóhoz történő) benyújtására rendszeresített formanyomtatványt (2. számú melléklet), az MNB-hez benyújtható formanyomtatványt (3. számú melléklet), valamint a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtható – meghatalmazást is tartalmazó – formanyomtatványt (4. számú melléklet) az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve honlapján is.

A Szolgáltató a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is köteles befogadni.

- **Írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postán, faxon, e-mailben)**

A beérkező iratot a Dokumentumiktatási és feldolgozási csoport iktatja, e-mail esetén az ügyfélszolgálat fogadja, és haladéktalanul továbbítja a panaszügyintézők részére. A választ a panaszügyintézők készítik el az adott szakterülettől bekért információk alapján és a választ írásban, könyvelt küldeményként a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül küldik meg a panasztevő részére, oly módon, hogy igazolható legyen a küldemény elküldésének ténye és időpontja. Ügyfélszolgálati irodában személyesen leadott panasz esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a megkeresését a Szolgáltató a közlést követő 30 napon belül válaszolja meg.

- **Szóban (telefonon, személyesen valamelyik ügyfélszolgálati irodában)**

A Szolgáltató a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint a telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek térítésmentesen átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a válasszal együtt a közlést követő 30 napon belül térítésmentesen megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek az írásbeli válasszal együtt a közlést követő 30 napon belül térítésmentesen megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Jegyzőkönyv felvétele esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a megkeresését a Szolgáltató a közlést követő 30 napon belül válaszolja meg.

A Szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Szolgáltató az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A jegyzőkönyvben a következők kerülnek rögzítésére:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe, és
- j) telefonon történő panaszkezelés esetén a hívás egyedi azonosítószáma.

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 Szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A szóbeli panasz felvételét követően a Szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.2 A panaszügyintézés általános szabályai

Az az egység, vagy az a dolgozó, amelynek, illetve akinek az intézkedése, mulasztása vagy magatartása miatt érkezik panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, az Első számú Ügyvezető ilyen tartalmú döntése esetén a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Ilyen esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az ügyfél nevében eljáró személynek be kell csatolnia a legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazását, mely alapján az adott ügyben az ügyfél nevében eljárhat.

A Szolgáltató a meghatalmazást megvizsgálja, és érvényes meghatalmazás esetén az érdemi választ a meghatalmazott részére küldi meg.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

A beérkező panaszokra minden esetben pontos, közérthető és egyértelmű, indokolással ellátott választ kell adni. A válaszban részletesen ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, a hivatkozott jogszabályi és Lakástakarékpénztár-szabályzati előírásokat, valamint a válasz alátámasztására szolgáló, illetve az ügyfélnek a szerződés fennállása alatt küldött egyéb tájékoztató dokumentumokat.

Fentiekről eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet (alább meghatározva) a panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Szolgáltató válaszában tájékoztatja arról, hogy az

a) pont esetén a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, illetve a

b) pont esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Ha a Szolgáltató álláspontja szerint a panasz az a) és a b) pontot is érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Szolgáltató válaszában tájékoztatja arról, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a polgári perrendtartás szerint bírósághoz fordulhat.

A szolgáltatónak tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, a válaszlevelekben meg kell adni a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségeit (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172, telefon: 06-80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu, internetes elérhetőség: <http://www.mnk.hu/bekeltetes>), illetve a Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségeit (levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu), valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, 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 fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

Fentiekről a Szolgáltató figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

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.

A jelen szabályzat és a jogszabályi előírások szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (magánszemély), és ügyfél minden természetes vagy jogi személy, aki a pénzügyi szolgáltatóval szerződéses vagy tagsági jogviszonyban áll.

Amennyiben az ügyféllevelet nem az ügyfél írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre, illetve a banktitokra vonatkozó szabályok szerint a Szolgáltatónak van-e joga a válaszadásra a feladónak címezve. Amennyiben nincs, akkor közvetlenül az érintett ügyfél javára kell a tájékoztatást megadni, és az érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva - kell a feladónak válaszolni.

A panaszokat a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a beérkezéstől (bejelentéstől) számított 30 napon belül kell kivizsgálni és megválaszolni. A Szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. Ha a kérelem hiányossága, egyéb kivizsgálás, harmadik személytől szükséges információ vagy az iratok beszerzése miatt az ügyféllevél megválaszolása nem lehetséges, erről a panaszost a felismerést követően haladéktalanul tájékoztatni kell.

A Szolgáltató az MNB-től fogyasztóvédelmi eljárás keretében érkezett megkeresésekre tett észrevételeit maximum az MNB megkeresésben előírt válaszadási határidőig az MNB-nek írásban megküldi.

3.3. A panaszkezelés során kezelt adatok:

A Szolgáltató a panaszkezelés során a panaszok kivizsgálásához és megválaszolásához szükséges adatokat kezeli a jogszabályban előírt határidőig, melyek különösen az alábbiak:

A panaszos, illetve az ügyfél:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

3.3.1. Az adatvédelemmel kapcsolatos panaszok megválaszolása

Az adatvédelemmel kapcsolatos panaszok megválaszolása az általános szabályok szerint történik, azzal a kiegészítéssel, hogy a panaszt kivizsgáló panaszügyintéző az adatvédelemmel kapcsolatos panaszról a lehető legrövidebb időn belül értesíti az adatvédelmi tisztviselőt.

Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszunkkal nem ért egyet az ügyfél, úgy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

4. Nyilvántartás

4.1 Nyilvántartás

A panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevek nyilvántartását a panaszügyintézők elektronikusan vezetik.

A panasz eljárás keretében kezelendő ügyféllevelekről vezetett nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, annak témája szerinti csoportosítását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A Szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

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

A Lakástakarék a GDPR 30. cikke alapján maga köteles adatkezelési nyilvántartást vezetni.

4.2 Irattározás

A panaszok irattározását a panaszügyintézők végzik.

Az Aegon az ügyfelek panaszát, továbbá az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni, és azt az MNB kérésére be kell mutatni.

5. Fogyasztóvédelmi rendelkezések

A Szolgáltatónál az ügyfeleinek védelme érdekében fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó kerül kijelölésre, aki a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal és egyéb fogyasztóvédelmet érintő kérdésekben az MNB-vel szemben – és a Szolgáltatón belül – személy szerint felelős az ilyen tárgyú jogszabályi és hatósági elvárások megfelelő beépítéséért és alkalmazásáért. A Szolgáltató a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyét, illetve az abban bekövetkező változást az MNB részére 15 napon belül írásban bejelenti.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatai közzé tartozik különösen, de nem kizárólagosan, hogy:

- koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a hatósági és egyéb elvárásoknak a Szolgáltató működési rendszerébe történő átlátható implementálását, annak érdekében, hogy a Szolgáltató belső eljárási szabályzataiban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a hatósági és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek,
- biztosítsa, illetve elősegítse, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat a Szolgáltatón belül az érintett területek, munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák,
- a termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja, hogy a Szolgáltató szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is,
- a Szolgáltató egyéb érintett területeivel együttműködve kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a témában az intézmény vezető testületei felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön,
- eljár annak érdekében, hogy a Szolgáltató illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú hatósági adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg az MNB részére,
- kezdeményezi, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok, jelenjenek meg a Szolgáltató internetes felületén, és azok legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint figyelemmel követi ezek naprakészségét,
- elősegíti, hogy a Szolgáltató részt vegyen az MNB-vel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel az MNB pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

Az MNB a fogyasztóvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásáról ajánlást adott ki a pénzügyi szervezeteknek. Az ajánlás az alábbi linken érhető el: <https://www.mnb.hu/letoltes/10-2016-fogyasztovedelmi-elvek.pdf>.

Az MNB a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról ajánlást adott ki, mely az alábbi linken érhető el: <http://www.mnb.hu/letoltes/mnb-ajanlas-13-2015.pdf>.

Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét az Igazgatóság 2019.12.10. napján fogadta el. A Szabályzat az elfogadás napjával lép hatályba.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Tájékoztató panaszok benyújtására szolgáló elérhetőségekről
2. sz. melléklet: A Szolgáltatóhoz benyújtandó panasz
3. sz. melléklet: Fogyasztói kérelem az MNB-hez
4. sz. melléklet: Fogyasztói kérelem és meghatalmazás a PBT előtti eljáráshoz

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	Páros héten: 10-16 Páratlan héten: 8-14
Buda	1027 Budapest, Margit körút 62.	8-16	8-16	8-16	8-18	Páros héten: 8-14 Páratlan héten: 10-16

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 panaszja 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 panasz 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: <i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</i>	
Erkeztetés helye	<i>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)</i>	

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"/> 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)			

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"/> 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)			

Aegon Lakástakarék Zrt. Panaszkezelési Szabályzat

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

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:

6.1 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 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	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 border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <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> </tr> </table>							

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítást 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 igénnyel 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	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:			
Lakcíme:			
Születésének időpontja és helye	<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: