



Tartalom

1. Bevezetés	2
2. Panaszkezelési fogalmak	2
3. A panasz bejelentése	2
4. A panaszok nyilvántartása	4
5. A panaszügyintézési eljárás	4
6. Jogorvoslat	5
7. Panaszügyintézési képzés	7
8. Hatályba lépés, záró rendelkezések	7
9. Melléklet:	8

1. Bevezetés

A BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt. és a BNP Paribas Cardif Életbiztosító Zrt. (továbbiakban: Biztosítók, vagy Társaságok) célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. A szolgáltatásoknak és a Társaságok belső folyamatainak az ügyféligényekhez történő igazítása kiemelt jelentőséggel bír. Az Ügyfelektől érkező panaszokat a Biztosítók a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag kezelik. A Biztosítók ennek megfelelően biztosítják, hogy az Ügyfél a Biztosítók magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

2. Panaszkezelési fogalmak

2.1. *Panasznak minősül* a Biztosítók szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Biztosítók részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás, elégedetlenség jelzése melyet az Ügyfél, vagy a nevében eljáró harmadik fél eljuttat bármilyen megadott kommunikációs csatornán keresztül a Biztosítóhoz. Nem minősül panasznak: az Ügyfél vagy a nevében eljáró harmadik fél által a Biztosítókhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

2.2. *Ügyfélnek* minősül minden, a Biztosítókkal biztosítási szolgáltatások nyújtására irányuló jogviszonyban álló természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, ezek meghatalmazottja törvényes képviselője, illetve aki a biztosítási szolgáltatás iránti igény előterjesztésére jogosult vagy annak meghatalmazottja, törvényes képviselője.

Meghatalmazott vagy képviselő eljárása esetén a panaszt benyújtó személy az eljárási jogosultságát írásbeli meghatalmazással vagy a képviseleti jogot igazoló dokumentummal köteles igazolni. Ha a képviselőként vagy a meghatalmazottként eljáró személy az általa benyújtott panaszhoz nem mellékelte meghatalmazást, vagy a képviseleti jogát igazoló dokumentumot akkor a Biztosítók (1) a panaszt benyújtó személyt írásban felszólítják az eljárási jogosultságának igazolására, (2) mindaddig a képviselt személyt tekintik Ügyfélnek (és az üggyel kapcsolatban kizárólag vele kommunikálnak), amíg a képviselő vagy meghatalmazott az eljárási jogosultságát szabályszerű meghatalmazással vagy egyéb dokumentummal nem igazolja. Csak olyan meghatalmazás fogadható el, amelyet közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltak és ennek eredeti példánya kerül benyújtásra. Amennyiben a panaszos képviselője ügyvéd, úgy köteles az erre vonatkozó ügyvédi meghatalmazásnak egy eredeti példányát is benyújtani.

Jelen Szabályzat alkalmazásában Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a Biztosítókkal biztosítási szolgáltatások nyújtására irányuló jogviszonyban nem áll, és panasszal élt.

2.3. *Ügyfélszolgálat:* Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a Biztosítóknak az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, erre kijelölt helyiségét, és telefonon vagy interneten elérhető szervezeti egységét a jelen Szabályzat 3. pontjában meghatározottak szerint.

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

2.5. *Ismételt (visszatérő) panaszok:* Ismételt (visszatérő) panasznak minősül minden már korábban regisztrált és elbírált, de az ügyfél kérésére további kivizsgálást igénylő panasz, kivétel a kiemelt panaszügyek.

3. A panasz bejelentése

Az Ügyfél bejelentését megteheti:

- **személyesen:** írásban vagy szóban, a Budapest VI. ker. Teréz krt. 55-57. C épület 2. emeletén található ügyfélszolgálati irodában, annak nyitvatartási idejében:

- | | |
|-----------|---------------------|
| hétfő: | 08 órától 16 óráig |
| kedd: | 08 órától 16 óráig |
| szerda: | 07 órától 19 óráig |
| csütörtök | 08 órától 16 óráig |
| péntek: | 08 órától 16 óráig, |
- ahol az Ügyfél **írásbeli** panaszát a „Panasz bejelentési formanyomtatvány” (1. számú melléklet) segítségével rögzítheti. Az írásbeli panasz más formában is megtehető. Az ügyfélszolgálati munkatárs szükség szerint segíti a panaszost a formanyomtatvány kitöltésében. Panasz bejelentési formanyomtatványt, az ügyfélszolgálaton kérhet a panaszos. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa kitöltött panasz bejelentési formanyomtatvány egy másolati példányát, melynek átvételét a panaszos az eredeti panasz bejelentési formanyomtatvány végén, az átvételre vonatkozó nyilatkozat külön aláírásával igazol,
 - ahol az Ügyfél **szóbeli** panaszát - amennyiben azt azonnal nem lehet orvosolni - a Biztosítók ügyfélszolgálati munkatársai a „Jegyzőkönyv személyesen vagy telefonon tett panaszokhoz” (5. számú melléklet) formanyomtatvány (továbbiakban: jegyzőkönyv) segítségével rögzítik. Az ügyfélszolgálati munkatárs a jegyzőkönyvben rögzíti a panaszos által elmondottakat. Személyesen benyújtott szóbeli panasz esetén a panaszos megkapja az ügyfélszolgálati munkatárs által kitöltött jegyzőkönyv egy másolati példányát, melyet az Ügyfélnek lehetősége van módosítani. A jegyzőkönyv másolat átvételét a panaszos az eredeti jegyzőkönyv végén, az átvételre vonatkozó nyilatkozat külön aláírásával igazol.

A „Jegyzőkönyv személyesen vagy telefonon tett panaszokhoz” valamint a „Panasz bejelentési formanyomtatvány” elérhető a Biztosítók ügyfélszolgálatán és honlapjukon. A Biztosítók a Panasz-ügyintézési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben közzéteszik.

- **telefonon:** a Biztosítók központi telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36-1-501-2345 telefonszámon. A szolgáltatási idő:

- | | |
|-----------|---------------------|
| hétfő: | 08 órától 16 óráig |
| kedd | 08 órától 16 óráig |
| szerda | 07 órától 19 óráig |
| csütörtök | 08 órától 16 óráig |
| péntek: | 08 órától 16 óráig. |

A Biztosítók a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében minden tőlük elvárható megtesznek.

Az Ügyfél és a Biztosítók munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Biztosítók hangfelvétellel rögzítik, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzik. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati telefonos rendszer tájékoztatja. A telefonos panaszbejelentés során, amennyiben a panaszt nem lehet azonnal orvosolni, az ügyfélszolgálati munkatárs a jegyzőkönyvben rögzíti a panaszt, majd visszaolvassa az általa rögzített jegyzőkönyv tartalmát és visszaigazolásként jóváhagyást kér (igen/nem) az ügyféltől annak pontosságáról. Az Ügyfél kérésére a Biztosítók ügyfélszolgálati biztosa a hangfelvétel visszahallgatását, vagy térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített másolatot. A jegyzőkönyvet a panaszkezelő a panaszra adott válaszlevél mellékleteként postai úton megküld az ügyfélnek.

- **postai úton:** a BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt. / BNP Paribas Cardif Életbiztosító Zrt. 1062 Budapest, Teréz krt. 55-57. levélcímén, melyet a Titkárság és a Kárrendezési Osztály Kárrendezési Adminisztrátorai haladéktalanul továbbítanak a panaszt elbíráló személyek részére **elektronikus levélben:** az

ugyfelszolgalat@cardif.hu e-mail címre a Biztosítókhoz érkező panaszokat a Biztosítók folyamatosan fogadják.

A beérkezett panaszok esetében a panaszkezelési munkatársak a panasz beérkezését követően – de legkésőbb 5 munkanapon belül – postai válaszevél formájában tájékoztatják az ügyfelet a panasz kézhezvételéről, a panasz nyilvántartási számáról, valamint a kivizsgálására és válaszadására meghatározott határidőről.

A panaszok beérkezését a panaszkezelő munkatárs a panasz nyilvántartásban a 4.1 pontban leírtak alapján rögzíti. Minden panaszhoz ellenőrző listát készít és megkezdi a panasz kivizsgálását.

4. A panaszok nyilvántartása

- 4.1. A 3. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Biztosítók nyilvántartást vezetnek. A panaszkezelési nyilvántartásban rögzítésre kerül:
- a panasz leírása,
 - a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
 - a panasz benyújtásának időpontja,
 - a panasz beérkezését visszaigazoló levél postázási dátuma
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka
 - az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
 - a panasz megválaszolásának időpontja (a postázás dátuma).
- 4.2. Ha lezárt panaszügy miatt újabb beadvány érkezik, amely az eredeti döntést kifogásolja (ismétlődő panasz), ennek tényét a nyilvántartásban rögzíteni kell. Az eljárás a panasz kivizsgálása és megválaszolása nem különbözik az új panasz esetén elvártaktól.

5. A panaszügyintézési eljárás

- 5.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Biztosítók nem számolnak fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

- 5.1.1. A Biztosítók a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panasz esetén amennyiben a panaszt nem lehet azonnal orvosolni, jegyzőkönyvet vesznek fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadják, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszevélével egyidejűleg megküldik, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések (ld. a 5.2 pontot) szerint járnak el.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali rendezése nem lehetséges, – személyesen közölt panasz esetében – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, és

- i) a panasszal érintett szolgáltató (a Biztosítók) neve és címe.
- 5.2. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz közlésétől számított **30 naptári nap**. A Biztosítók a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjukat e határidőn belül megküldik az Ügyfélnek.
- 5.2.1. A panasz elutasítása esetén a Biztosítók válaszukban tájékoztatják az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat 6. fejezete is tartalmaz)
- 5.2.2. A Biztosítók a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzik meg, és azt Felügyelet kérésére bemutatják.
- 5.2.3. Ha lezárt panaszügy miatt újabb beadvány érkezik, amely az eredeti döntést kifogásolja (ismétlődő panasz), ennek tényét a nyilvántartásban rögzíteni kell.
- 5.2.4. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten 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.
- 5.3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai
- 5.3.1. A Biztosítók a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérhetik az Ügyfélől:
- a) neve, Ügyfél azonosításához szükséges további azonosító adatok,
 - b) szerződésszám (kötvényszám), kárszám vagy,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amelyek a Biztosítóknál nem állnak rendelkezésre,
 - i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, és
 - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- 5.3.2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

6. Jogorvoslat

A Biztosítók az ügyfélnek küldött válasz törzsrészában tájékoztatják a panaszost arról, hogy álláspontjuk szerint a panasz a szerződéssel vagy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos és ennek megfelelően az alábbi jogorvoslati lehetőségekről, és kapcsolódó kérelem nyomtatványokról.

Amennyiben a Biztosítók álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, úgy az Ügyfél a panasza jellege szerint az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

6.1. Fogyasztónak minősülő ügyfél

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasza jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

6.1.1. Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet)

Verzió:24

Hatályos: 2025.05.09-től

Pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefonszám: (+36-80-203-776, telefax: (+36-1- 4899-102, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, [kormanyablakok, mnbb.hu weboldalon szereplő Tanácsadó irodák](http://kormanyablakok.mnbb.hu).

Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás keretében ellenőrzi a fogyasztóvédelmi rendelkezések, továbbá a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár a rendelkezések megsértése esetén.

Hatáskörébe tartozik a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a vonatkozó törvények vagy azok végrehajtására kiadott jogszabályokban előírt rendelkezések, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek (pl. megtévesztő tájékoztatás), a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek (pl. direkt marketing), és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek (pl. elektronikus hirdetés) betartásának ellenőrzése.

A Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány letölthető: az MNB honlapjáról (<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>)

- a Biztosítók weboldaláról (<https://bnpparibascardif.hu/kapcsolat/panaszkezeles/>), illetve elérhető a 3. fejezetben feltüntetett ügyfélszolgálati irodánkban is.

Az ingyenes formanyomtatvány postai vagy elektronikus úton történő megküldése a Biztosítóktól is igényelhető az alábbi elérhetőségeken:

- levélcím: BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt. / BNP Paribas Cardif Életbiztosító Zrt. 1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.
- a Biztosítók központi telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36-1-501-2345 telefonszámon
- az ugyfelszolgalat@cardif.hu e-mail címen,
- a Biztosítók weboldalán a „Kapcsolat” menüpont alatti elektronikus üzenetküldő felületen.

6.1.2. Pénzügyi Békéltető Testület

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény értelmében a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik az Ügyfél és a Biztosítók között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban létrejött szerződés létrejöttével (megkötésével), érvényességével, joghatásaival (következményeivel) és megszűnésével, valamint a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálat elérhetősége: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: +36-80-203-776, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány letölthető

- a PBT honlapjáról (<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok>)
- a Biztosító weboldaláról (<https://bnpparibascardif.hu/kapcsolat/panaszkezeles/>), illetve elérhető a 3. fejezetben feltüntetett ügyfélszolgálati irodánkban is.

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 a kétfélmillió forintot.

A ingyenes formanyomtatvány postai vagy elektronikus úton történő megküldése a Biztosítóktól is igényelhető az alábbi elérhetőségeken:

- levélcím: BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt. / BNP Paribas Cardif Életbiztosító Zrt. 1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.
- a Biztosítók központi telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36-1-501-2345 telefonszámon
- az ugyfelszolgalat@cardif.hu e-mail címen,
- a Biztosítók weboldalán a „Kapcsolat” menüpont alatti elektronikus üzenetküldő felületen.

6.1.3. Közvetítői eljárás

A permegelőző eljárások közül - a békéltető testületi eljáráson kívül - Ügyfelünk közvetítői eljárást is kezdeményezhet a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

6.1.4. Bírói út

A biztosítási szerződésből eredő igény - a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével - bírói úton is érvényesíthető azzal, hogy a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 254.§ (1) bekezdése alapján – törvény eltérő rendelkezése hiányában – csak a közjegyző hatáskörébe tartozó, a fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvényben (a továbbiakban: Fmhtv.) szabályozott fizetési meghagyásos eljárásban érvényesíthető a kizárólag pénz fizetésére irányuló olyan lejárt követelés, amelynek pertárgyértéke a hárommillió forintot nem haladja meg. A bíróság eljárására a Pp. rendelkezései irányadók.

6.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a 6.1.4. pontban foglaltak szerint bírósághoz fordulhat vagy a 6.1.3. pontban foglaltak szerint közvetítői eljárást vehet igénybe.

6.3 A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevétele, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

7. Panaszügyintézési képzés

Az ügyfélszolgálatban és panaszkezelésben résztvevő munkatársak, panaszkezelési képzésben részesülnek, melyet évente ismétlődő szinten tartó oktatások követnek a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

8. Hatályba lépés, záró rendelkezések

Jelen Szabályzat hatályba lépést követően, visszavonásig érvényes.

E Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a 23.0. verziószámú Panasz-ügyintézési Szabályzat.

A jelen szabályzat a Biztosítók ügyfélszolgálati helyiségében és a Biztosítók honlapján (www.bnpparibascardif.hu) érhető el. Jelen szabályzatot legalább 24 havonta, de szükség esetén azonnal felül kell vizsgálni, naprakész állapotba kell hozni, és ismételten jóvá kell hagyni az eredeti verzióra vonatkozó szabályoknak megfelelően.

9. Melléklet:

1. számú melléklet: Panasz bejelentési formanyomtatvány
2. számú melléklet: Magyar Nemzeti Bankhoz címzett panasz bejelentési formanyomtatvány
3. számú melléklet: Pénzügyi Békéltető Testülethez címzett panasz bejelentési formanyomtatvány
4. számú melléklet: Útmutató a panasz benyújtásához
5. számú melléklet: Jegyzőkönyv személyesen vagy telefonon tett panaszokhoz