

## **A HITELINTÉZETEKRŐL ÉS A PÉNZÜGYI VÁLLALKOZÁSOKRÓL SZÓLÓ 2013. ÉVI CCXXXVII. TÖRVÉNY 288. § SZERINTI PANASZOK TÉTELÉRE ADOTT MEGHATALMAZÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÓ**

Tájékoztatjuk, hogy a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (**Hpt.**) alapján azon esetekben, amikor az Ügyfél Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan panaszt kíván előterjeszteni az Ügyfelek meghatalmazott útján is tehetnek nyilatkozatot.

Társaságunk jelen tájékoztatóval az érintett Ügyfeleink jogainak gördülékeny gyakorlását kívánja elősegíteni.

A Hitelintézeti törvény alapján benyújtható panaszokhoz kapcsolódó tájékoztatónk a következő linken elérhető:  
[https://www.raiffeisen.hu/documents/bank/panaszkezeles/AEGON Hitel Panaszkezelési Szabályzat.pdf](https://www.raiffeisen.hu/documents/bank/panaszkezeles/AEGON%20Hitel%20Panaszkezelési%20Szabályzat.pdf)

Az Ügyfeleink akadályoztatása esetére a Hpt. alapján panasz megtételére illetve a kapcsolódó egyes eljárásokban való részvételre más személynek meghatalmazást adhat. Az Ügyfél nevében és képviselőként csak olyan személy járhat el, akit az Ügyfél erre meghatalmazott, ha az Ügyfél nem személyesen kíván eljárni. A képviselőnek adott meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és egy eredeti példányban kell Társaságunkhoz benyújtani.

A Hitelintézeti törvény alapján folyó egyes panaszkezelési eljárásokra történő meghatalmazásban szeretnénk segítséget nyújtani jelen, a legfontosabb kérdéseket ismertető tájékoztatónkkal. További részletek az AEGON Magyarország Hitel Zrt. Üzletszabályzatának I.3. pontjában találhatóak.

**Egyidejűleg felhívjuk az Ön figyelmét az alábbi linken elérhető a Hpt. alapján történő panaszkezelési eljárással összefüggő egyes nyilatkozatokra vonatkozó meghatalmazás nyomtatványainkra is:**

[https://www.raiffeisen.hu/documents/Meghatalmazás minta panaszbejelentéshez](https://www.raiffeisen.hu/documents/Meghatalmazás%20minta%20panaszbejelentéshez), amivel az ügyintézését kívánjuk egyszerűsíteni és segíteni. Használata nem kötelező.

### **A meghatalmazás legfontosabb formai követelményei:**

A teljes bizonyító erejű magánokirat az ellenkező bizonyításáig teljes bizonyítékul szolgál arra, hogy kiállítója az abban foglalt nyilatkozatot megtette, illetőleg elfogadta, vagy magára nézve kötelezőnek ismerte el, amennyiben a Polgári perrendtartás 196. § (2) bekezdésében foglalt feltételek valamelyike fennáll, így pl. a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint: - két tanú az okiraton – nevének, aláírásának, lakóhelyének (címeinek) feltüntetésével – aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el.

**Társaságunk a panaszbejelentési eljárás során nem** követeli meg az ügyvéd által ellenjegyzett magánokiratba vagy közokiratba adott meghatalmazást.

*Külföldön kiállított okirat* esetében Társaságunk megkövetelheti, hogy az hiteles legyen, és azt a meghatalmazás benyújtója az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Irodával vagy az adott nyelvre vonatkozó engedéllyel rendelkező közjegyzővel lefordíttassa.

Az okirat hitelességéhez a Társaság megkövetelheti, hogy:

- azt a kiállítás helye szerinti külképviseleti hatóság hitelesítse vagy felülhitelesítse, vagy
- a Hágai Egyezmény (1961. október 5.) szerinti hitelesítési záradékkal („Tanúsítvány”-„Apostille”) legyen ellátva, vagy
- (azon országok esetében, amelyekkel a Magyar Köztársaság kétoldalú jogsegély-megállapodást kötött) a hitelesítést az adott országban aláírás hitelességének tanúsítására jogosult helyi hatóság vagy közjegyző végezze.

Olyan személlyel, *aki olvasni vagy írni nem tud, vagy a szerződéskötés nyelvét nem érti* a Raiffeisen Bank Zrt. csak közjegyzői okiratba foglaltan, vagy olyan teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan fogad el meghatalmazást, melyben a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy tanúsítja, hogy a szerződés tartalmát a szerződéskötő félnek megmagyarázta, és a meghatalmazó azt megértette.

Kérjük, hogy a meghatalmazott a Raiffeisen Bank Zrt-nél történő *személyes megjelenése esetén* a személyének azonosítása, illetve képviselői minőségének igazolása érdekében az azonosítására szolgáló okmányokat hozza magával.

### **A meghatalmazás legfontosabb tartalmi követelményei:**

A meghatalmazásnak pontosan tartalmaznia kell a meghatalmazó és a meghatalmazott személyazonosító adatait (név, anyja neve, születési helye, ideje), lakcímét, valamint azt, hogy a meghatalmazás a Társaságunk, azaz az a Raiffeisen Bank Zrt. előtti eljárásra vonatkozik. Szükséges a banktitok átadására vonatkozó egyértelmű felhatalmazás, az ügylet megjelölése hitelazonosító számmal is. A nyilatkozatot keltezéssel (kiállítás helye, ideje) kell ellátni, és legalább tanúk előtt szükséges - az aláíró neve mellett feltüntetve a kölcsönügyletben lévő pozícióját is – aláírni.

Fontos, hogy Társaságunk nem fogad el általános jellegű meghatalmazást, ezért lényeges annak meghatározása lehetőség szerint, hogy a meghatalmazott pontosan milyen eljárásban jogosult Társaságunk előtt eljárni.

### **A banktitokra vonatkozó rendelkezések**

A Hpt. 160. § (1) bekezdése az alábbi módon határozza meg a banktitok fogalmát: Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira,



valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

A Hpt. 161. § (1) bekezdésének a) pontja alapján banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a pénzügyi intézmény ügyfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitok-kört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a pénzügyi intézménnyel történő szerződéskötés keretében nyújtja.