Kardos-Nagy Tünde*:
Mit tegyünk, ha vitás ügyünk van a bankkal, biztosítóval?

Vitatott banki terhelés, hibásnak vélt elszámolás vagy elutasított kárigény – számos okból kerülhetünk vitába a pénzügyi szolgáltatónkkal. Ilyenkor az első lépés a panasz, de nem mindegy, hogyan tesszük meg. Mire figyeljünk és milyen lehetőségeink vannak, ha továbbra is vitatjuk a szolgáltató álláspontját?

Bosszantó, ha például a bankszámlánkon vagy értékpapírszámlánkon olyan terhelést látunk, amit nem tartunk jogosnak, egy befizetésünk nem jelenik meg a hitelünk elszámolásában, nem egyezik az önkéntes pénztári egyenleg, vagy a biztosítónk nem téríti meg az általunk jogosnak gondolt károsszeget. Még kellemetlenebb, ha a panaszunk után sem sikerült dűlőre jutnunk a pénzügyi szolgáltatóval. Sokan ilyenkor elbizonytalanodnak, hogy érdemes-e tovább vinni az ügyet, és ha igen, merre induljanak.

Elsőre kicsit meglepőnek tűnhet, de egy pénzügyi vita rendezésénél nemcsak az számít, hogy igazunk van-e. Sok múlhat azon is, hogyan fogalmazzuk meg panaszunkat, mivel tudjuk alátámasztani az állításainkat, és – a korábbi eredménytelen panaszkezelés után – a megfelelő jogorvoslati fórumhoz fordulunk-e. Néhány alapvető szabály ismeretével könnyebben juthatunk el a vita érdemi rendezéséig.

Tegyünk panaszt a pénzügyi szolgáltatónál

Ha vitánk van a bankunkkal, biztosítónkkal vagy más pénzügyi szolgáltatóval, elsőként közvetlenül nála kell megpróbálnunk rendezni az ügyet. Pontosan írjuk le, mely szerződéssel, tranzakcióval vagy szolgáltatással kapcsolatban merült fel a problémánk, mit kifogásolunk, és azt is, mit kérünk a szolgáltatótól. A panaszhoz csatoljuk az álláspontunkat alátámasztó iratokat, azonosítókat, adatokat, és őrizzük meg a benyújtás igazolását is. Ezekre később szükségünk lehet. Ha szóban (személyesen a fiókban vagy a telefonos ügyfélszolgálaton) teszünk panaszt, de az ügy azonnal nem oldható meg, vagy a megoldással nem értünk egyet, a pénzügyi szolgáltatónak jegyzőkönyvet kell készítenie róla és azt el is kell juttatnia nekünk.

Nem minden esetben 30 nap a válaszadási határidő

Írásbeli panaszunkra fő szabály szerint 30 napon belül kell megkapnunk a pénzügyi szolgáltató indokolással ellátott válaszát. Pénzforgalmi panasz esetén viszont – ilyen lehet például egy bankkártyás fizetéssel vagy átutalással kapcsolatos probléma – a szolgáltatónak 15 munkanapon belül kell válaszolnia. Ha valamennyi kérdésünkre rajta kívül álló okból nem tud ezen idő alatt reagálni, ideiglenes választ kell küldenie, amelyben a késedelem okát is közli. A végső választ ebben az esetben legkésőbb a panasz közlését követő 35. munkanapig meg kell kapnunk.

A válaszlevelet akkor is olvassuk végig figyelmesen, ha szolgáltató elutasította a panaszunkat. Az indokolásból kiderülhet, mire alapozza álláspontját, és annak is szerepelnie kell benne, hogy milyen további jogorvoslati lehetőségeink vannak.

Ha nem sikerült rendezni a problémát

Ha elutasították panaszunkat, vagy nem kaptunk választ határidőn belül, a Magyar Nemzeti Bankban (MNB) működő Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhatunk, de csak akkor, hogy az ügyünk pénzügyi fogyasztói jogvita. Ennek három ismertetőjegye van.

Az első feltétel, hogy a **PBT-hez csak fogyasztó fordulhat**, vagyis olyan természetes személy, aki az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el. Így – konkrét eseteket felidézve – sajnos hiába bízott a PBT segítségében az az őstermelő, aki traktor finanszírozására kötött kölcsönszerződést a bankjával, vagy az az egyéni vállalkozó, akinek a vállalati számlája megszüntetését követően felszámított számlavezetési díjakkal kapcsolatos vitája volt, a PBT nem járhatott el az ügyükben. Annak a társasháznak vagy kft-nek a kérelmét sem vizsgálhatták a pénzügyi békéltetők, amelyeknek adathalász csalással kapcsolatos igénye volt. Sőt azon alapítványét sem, amelynek kötelező gépjármű- felelősségbiztosítással kapcsolatos vitája volt.

A PBT eljárása megindításának másik feltétele, hogy **a vitánk az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatóval** szemben álljon fenn. Például a közmű- vagy távközlési szolgáltató, autókölcsönző cég, légitársaság, vendéglátóhely nem minősül pénzügyi szolgáltatónak (sőt a nevével ellentétben még a Diákhitel Központ sem), ezért a PBT ezekben az ügyekben nem járhat el. Az ilyen ügyekkel az általános békéltető testületekhez lehet fordulni.

Olyan esetek is előfordulnak, amikor a vita egy magánszemély és a bank között áll fenn, azonban törvény **bírósági hatáskörbe** rendeli az ügyet. Ilyen például a sérelemdíj iránt előterjesztett igény, melynek elbírálására kizárólag bíróság jogosult. Az adatvédelmi szabályok betartása, azok ellenőrzése, az esetleges jogsértés és az erre alapozott kártérítés megállapítása ügyében a PBT szintén nem rendelkezik hatáskörrel, még akkor sem, ha pl. a biztosítónk eljárását vitatjuk.

A másik tipikus eset, amikor a központi hitelinformációs rendszerbe (KHR) történő adatok törlésére vonatkozó kérelem érkezik a PBT-hez. Ennek elbírálása ugyanis szintén bírósági hatáskörbe tartozik. Nem a pénzügyi békéltetők feladata annak vizsgálata sem, ha például azt kifogásoljuk, hogy a szolgáltató megsértette a panaszkezelésre vonatkozó szabályokat, vagy a válasza alapján egyéb fogyasztói jogsértés feltételezhető. Ilyen esetben – a jogszabályi feltételek fennállásakor – az MNB-hez nyújthatunk be fogyasztói kérelmet, ami nyomán fogyasztóvédelmi eljárás indíthat.

Ha viszont a pénzügyi szolgáltatóval fennálló szerződésünk megkötésével vagy teljesítésével, illetve a jogviszony megszűnésével kapcsolatos egyedi pénzügyi fogasztói jogvitánkat szeretnénk rendezni, a PBT jelentheti a bírósági peren kívüli megoldást.

Hogyan nyújthatjuk be a kérelmünket a PBT-hez?

A kérelem benyújtására több lehetőségünk is van. Postai úton a Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest Pf. 172. címre küldhetjük, személyesen pedig az MNB Ügyfélszolgálatán vagy bármely Kormányablakban leadhatjuk az e célt szolgáló 150-es számú formanyomtatványt.

Ha elektronikusan szeretnénk a kérelmet benyújtani, DÁP vagy Ügyfélkapu+ azonosítást követően a **PBT Online ügyintézés** alkalmazást használhatjuk. A folyamatban lévő ügyben a további beadványok elektronikus beküldésére is ezen a felületen van lehetőség.

Mit várhatunk a pénzügyi békéltetéstől?

A PBT abban kínál segítséget a fogyasztóknak, hogy a pénzügyi szolgáltatójukkal fennálló jogvitájukat egy jellemzően hosszadalmas és költséges bírósági eljárás nélkül, ingyenesen és gyorsan rendezhessék, lehetőség szerint egyezséggel. Az egyeztetés elősegítése érdekében személyes meghallgatásra kerül sor.

Ha a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató az eljárás során egyezségre jut, és az megfelel a jogszabályoknak, a PBT azt határozatával jóváhagyja. Amennyiben nincs egyezség és az ügyfél kérelme megalapozott, a PBT kötelezést vagy ajánlást hozhat. Hogy melyiket, az függ a kérelem összegétől és attól is, hogy a pénzügyi szolgáltató előzetesen tett-e ún. alávetési nyilatkozatot a PBT döntésének elfogadásáról, és ha igen, milyen tartalommal.

A PBT 2025-ben közel 900 ügyben hagyta jóvá a felek egyezségét, 16 esetben kötelezést, 6 ügyben ajánlás adott ki. További közel 400 eljárás úgy zárult le, hogy a felek eljáráson kívül megállapodtak, vagy a pénzügyi szolgáltató felülvizsgálta korábbi álláspontját és teljesítette a fogyasztó igényét. Az érdemben elbírált ügyek közel fele így a kérelmezők számára kedvezően zárult. Ők bizonyosan olyan ügyfelek, akik utólag azt mondják: érdemes volt a PBT-hez fordulni. Köztük az egy nyugdíjas hölgy, akinek jóváírta a bank a hibásan elvont számlavezetési díjat; egy tanárnő, aki visszakapta a banktól a pótkártya legyártásának díját; vagy egy kisgyermekes anyuka, akinek a biztosító kifizette a szélvédőkárát.

Amikor pénzügyi szolgáltatónkkal vitába kezdünk, érthetően elsősorban arra koncentrálunk, hogy minél hamarabb megoldódjon a problémánk. Ennek érdekében érdemes már az első panaszunkat úgy összeállítani, hogy abból pontosan kiderüljön, mit kifogásolunk és milyen megoldást várunk. Őrizzük meg a dokumentumainkat, figyeljünk a válaszadási határidőkre, és ha nem sikerül közvetlenül megállapodnunk a szolgáltatóval, válasszuk ki a megfelelő jogorvoslati fórumot.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2026. november 10-én a Privátbankár.hu oldalon."