

# pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



## PÉNZÜGYI PANASZ

Bármilyen pénzügyi szolgáltatóval, piaci szereplővel állunk szemben, megfontolt döntéseket kell hoznunk, hiszen azok évekig hatással lehetnek életünkre. Egy tudatos fogyasztó is kerülhet azonban kellemetlen helyzetbe, bemutatjuk, milyen lehetőségek vannak ilyenkor.

1.

[www.mnb.hu/penzugyinatigator](http://www.mnb.hu/penzugyinatigator)  
utat mutat a pénzügyekben

# Milyen kérdésekben segít Önnek ez a tájékoztató?

Kihez lehet  
fordulni pénzügyi  
panasz esetén?

Milyen  
költségekkel  
jár mindez?



Mit kell a panaszhoz  
csatolni?

Mit lehet tenni,  
ha több pénzügyi  
panasz is van?

Mit lehet tenni  
elutasítás  
esetén?



Pénzügyi gondjainkat, a piaci termékekkel kapcsolatos aggályainkat nem hagyhatjuk figyelmen kívül.

Az eredményes problémamegoldáshoz azonban alaposan végig kell gondolni saját panaszunkat is.



Kihez forduljunk  
először?

Pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos kifogásunk, panaszunk esetén először közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónak kell jeleznünk a problémát, és lehetőség szerint vele együtt keresni a megoldást. Csak akkor érdemes további fórumokhoz fordulni, ha ez nem vezet eredményre.

Hogyan érhetjük el a  
pénzügyi szolgáltatónkat?

Arról, hogy a pénzügyi intézmény hogyan kezeli a panaszügyeket, az eljárások menetéről és a határidőkről legegyszerűbben a szolgáltató honlapjáról lehet tájékozódni, de az ügyintézők és a telefonos ügyfélszolgálatok is felvilágosítást adnak.



## Milyen költségekkel jár ez?

A szolgáltató panaszkezelési eljárása törvény alapján térítésmentes, azért külön díjat – rendkívüli esetet kivéve – nem számíthat fel.

## Hogyan lehet panaszt tenni a pénzügyi szolgáltatónál?

Panaszt tehetünk **írásban**, illetve személyesen vagy telefonon **szóban** is. Szóbeli panasz esetén – ha az ügyünk azonnal nem oldható meg, vagy annak megoldásával nem értünk egyet – a szolgáltató **jegyzőkönyvet** vesz fel. Személyes bejelentés esetén átadja a jegyzőkönyv másolati példányát, ha pedig telefonon keresztül éltünk panasszal, elküldi a másolatot. A telefonon tett panaszról **hangfelvétel** készül, amit az intézmény köteles öt évig megőrizni. Kérésre a hangfelvétel visszahallgatható, továbbá arról térítésmentesen jegyzőkönyv kérhető. A hangfelvétel azonosító számát érdemes megjegyezni.



## Mit kell a panaszhoz csatolni?

Ügyünk mihamarabbi kivizsgálása érdekében érdemes panaszunkhoz a kifogásainkat alátámasztó iratokat is csatolni.

Azt, hogy milyen dokumentumokat kell benyújtani a bejelentéshez, az adott intézmény panaszkezelési szabályzata tartalmazza, ezért érdemes azt figyelmesen elolvasni. A szabályzat



arra is kitér, hogy a szolgáltató milyen adatokat kérhet be az ügyféltől.

A panasz benyújtásához használható a Magyar Nemzeti Bank honlapjáról (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) letölthető formanyomtatvány.



## Mi a teendő több különböző jellegű panasz esetén?

Ha az adott pénzügyi szolgáltatóval szemben több, különböző jellegű kifogás is felmerült, a panasz bejelentésekor érdemes ezeket külön-külön jelezni, és a panaszok lényegét egyenként rögzíteni, mivel az egyes kifogásokat a szolgáltató is egyenként vizsgálja és válaszolja meg.

## Milyen határidőn belül kell a pénzügyi szolgáltatónak válaszolnia a panaszra?

A pénzügyi szolgáltató a panasztételt követő **30 naptári napon belül** köteles pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott írásbeli választ adni, és azt megküldeni számunkra.





## Mit lehet tenni elutasítás esetén?

Amennyiben a pénzügyi szolgáltató a panaszt elutasította, vagy döntésével nem értünk egyet, az alábbi fórumokon érvényesíthetjük jogainkat. A pénzügyi szolgáltatótól kérhetjük, hogy a kérelem benyújtását segítő formanyomtatványokat költségmentesen küldje meg részünkre.



## Magyar Nemzeti Bank

A Magyar Nemzeti Bankhoz lehet fordulni fogyasztói kérelemmel, ha:

- ⇒ a pénzügyi intézményhez benyújtott panaszunkra **30 nap elteltét követően nem érkezett válasz;**
- ⇒ a válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve az intézmény a panaszt **nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki;**
- ⇒ a pénzügyi szolgáltató válasza alapján **egyéb jogsértés feltételezhető** (például engedély nélküli tevékenységet folytatott).



## Milyen formában nyújtható be a panasz a Magyar Nemzeti Bankhoz?

Amennyiben a szolgáltatóval folytatott vita rendezésére tett korábbi kísérlet eredménytelen volt, úgy

- ⇒ **írásbeli**, saját kezűleg **aláírt**, vagy
- ⇒ az **Ügyfélkapun keresztül**, vagy
- ⇒ a **megyeszékhelyeken működő Kormányablakokhoz** benyújtott

**kérelemmel fordulhatunk az MNB-hez.**

Erre a jogsértés bekövetkezését követő 5 éven belül van lehetőségünk.

Beadványunk tárgyában a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 6 hónapon belül várható döntés. Az eljárási határidőbe nem számít bele az az időtartam, amely az információk bekérésével és az esetleges hiánypótlással telik.

## Mit kell a kérelemhez csatolni?

A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy korábban a pénzügyi szolgáltatónál már megkíséreltük rendezni a kifogást. Ilyen dokumentum például a panaszkérelem és az átvételt igazoló tértivevény.



**ne feledje!**

**Az egyedi szerződéses jogvitákban az MNB nem folytat** hatósági eljárást, ilyen esetekben a **Pénzügyi Békéltető Testület** vagy bíróság jár el. Kérelmünk egyedi szerződéses jogvita megoldására irányul, ha például annak vizsgálatát és megállapítását kérjük, hogy

- ⇒ rendelkezünk-e élő szerződéssel,
- ⇒ magatartásával szerződésszegést követett-e el a pénzügyi szolgáltató,
- ⇒ jogszerűen került-e sor a szerződés felmondására,
- ⇒ jogos-e a pénzügyi szolgáltató velünk szemben fennálló követelése.



## Pénzügyi Békéltető Testület

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) hatáskörébe tartozik a fogyasztók és pénzügyi intézmények között létrejött, szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszonnyal, illetve szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése. Feladata továbbá az egyezségkötés elősegítése a fogyasztók pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott méltányossági kérelmeinek ügyében.



## Hogyan lehet a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulni?

A PBT eljárását **írásbeli kérelemmel** kezdeményezhetjük. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy **ingyenes:** eljárási



díj, illeték sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót nem terheli. Az ügyintézés során **azonban felmerühetnek egyéb költségek**, ilyen például a fénymásolási, posta-, illetve utazási költség, vagy az ügyvédi munkadíj. Ezek a kiadások a feleket terhelik.



## Milyen határidőn belül kell a PBT-nek válaszolnia a kérelmekre?

**Az eljárás a megindulását követő 90 napon belül lezárul.** Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke meghosszabbíthatja, legfeljebb 30 nappal.

**ne feledje!**

Az MNB, illetőleg a PBT eljárásával kapcsolatosan fel kell hívni a figyelmet arra, hogy **jogkörük nem terjed ki** a pénzügyi szolgáltató **munkatársának magatartásával** kapcsolatos kifogásokra, a **hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára, illetve szerződésmódosítás kikényszerítésére.**

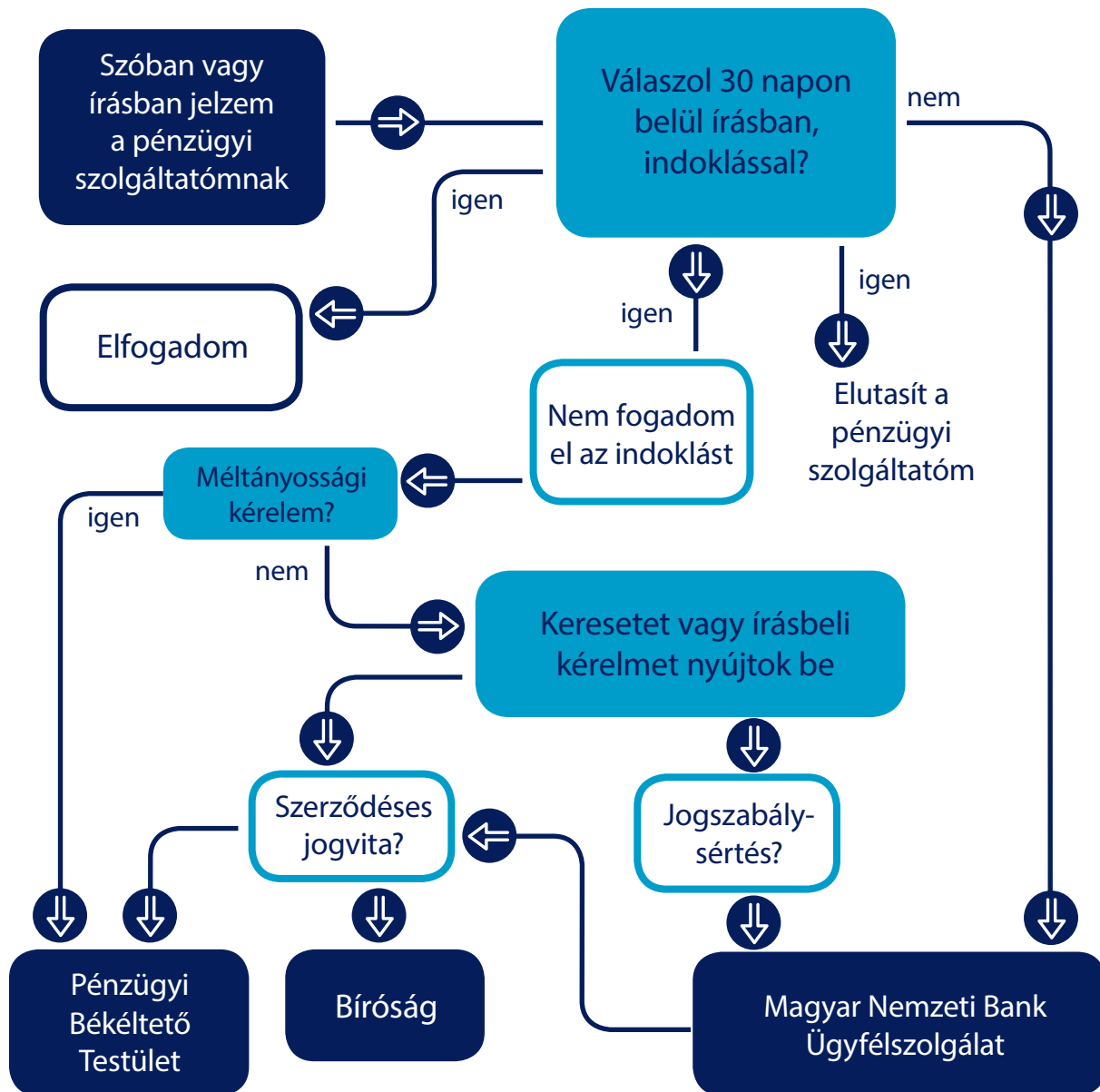


*A Testület működéséről, az eljárások menétéről bővebb információ a vonatkozó, Pénzügyi Békéltető Testület c. Pénzügyi Navigátor füzetben olvasható.*

Polgári peres bírósághoz bármely jogsértés esetén lehet fordulni. Amennyiben vitarendezési fórumként elsőként a bíróságot választjuk, akkor azt követően már nem lehet igénybe venni a PBT eljárását.



# PANASZOM VAN!



Kézirat lezárva: 2019. január



## **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat**

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

Telefon: +36-80 203-776 Fax: +36-1 489-9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: [www.mnb.hu/penzugyinavigator](http://www.mnb.hu/penzugyinavigator)

## **Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat**

A megyeszékhelyeken működő irodák elérhetőségei, valamint az aktuális kitelepülésekkel kapcsolatos információk megtalálhatók honlapunkon.

## **Pénzügyi Békéltető Testület**

Az Ön és pénzügyi szolgáltatója között kialakult szerződéses jogvita ügyében a PBT-hez fordulhat.

Levélcím: 1525 Budapest Pf.: 172.

Telefon: +36-80 203-776 Fax: +36-1 489-9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)



Legyen mindig naprakész!

**Töltse le a Pénzügyi Navigátor  
mobilapplikációt!**