

pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



ONLINE VITARENDEZÉS

Interneten kötött szerződést pénzügyi szolgáltatójával? Szeretné online rendezni vitás kérdéseit? Olvassa el tájékoztatónkat, és tudjon meg többet az online vitarendezésről!



MI AZ ONLINE VITARENDEZÉS?

Ma már lehetőség nyílik az **interneten vagy egyéb elektronikus csatornán keresztül is** pénzügyi szolgáltatásra irányuló **szerződéskötésre**. Ilyen lehet például a biztosítás, a bankszámlaszerződés, vagy a személyi, esetleg egyéb hitel igénylése. **Amennyiben Önnek jogvitája alakul ki egy, az Európai Unióban letelepedett pénzügyi szolgáltatóval**, a vele online megkötött szerződéssel vagy a szerződés alapján igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban, **azt már online is rendezheti, földrajzi távolságtól függetlenül**.



KI VEHETI IGÉNYBE A SZOLGÁLTATÁST?

Minden magánszemély, aki rendelkezik európai uniós tartózkodási hellyel és magánszemélyként köt pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést az interneten vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül, élhet az online vitarendezés lehetőségével.



KIVEL SZEMBEN LEHET EZT MEGTENNI?

A pénzügyi fogyasztói jogvita lehet **akár belföldi, akár úgynevezett határon átnyúló, az online vitarendezést tehát belföldi és külföldi szolgáltatóval szemben is igénybe lehet venni**.



HOGYAN LEHET IGÉNYBE VENNI?

Első lépésként **regisztrálni kell** az **Európai Bizottság** <https://webgate.ec.europa.eu/cas> címen elérhető honlapján, magyar nyelven.

Ezt követően lehet online kérelmet benyújtani, megadva a szükséges adatokat.



MELYIK SZERVEZET JÁR EL AZ ÜGYBEN?

Az online bejelentés során megadott adatok alapján minden vitás ügy a rendszerben szereplő békéltető testületek közül **az illetékes alternatív vitarendezési fórumhoz kerül**. Magyarországon a **belföldi pénzügyi szolgáltatásokkal** kapcsolatos jogvitákban a **Pénzügyi Békéltető Testület rendelkezik** kizárólagos hatáskörrel. **Ha a jogvita határon átnyúló, a választható eljáró fórumok köre változhat**.



MENNYI IDŐT VESZ IGÉNYBE AZ ELJÁRÁS?

Amennyiben a békéltető testülethez hiánytalanul beérkezett minden szükséges dokumentum, **legkésőbb kilencven napon belül** várható döntés. Az eljárási határidő meghosszabbítására csak kivételes esetben van mód.

Kézirat lezárva: 2023. november



MAGYAR NEMZETI BANK ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. (Széll Kálmán tér)

– MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

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

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnbb.hu/penzugyinavigator

PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT

A vármegyeszékhelyeken működő irodák elérhetőségei, valamint az aktuális kitelepülésekkel kapcsolatos információk megtalálhatóak honlapunk [Tanácsadó irodák](#) menüpontjában.

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Személyesen elérhető:

MNB Ügyfélszolgálat, 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80/203-776 (MNB Ügyfélszolgálat)

Levélcím (általános és méltányossági ügyekben):

1525 Budapest Pf.:172

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnbb.hu/bekeltetes

Online kötött pénzügyi szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban a Testület az Európai Bizottság online vitarendezési (OVR) platformján keresztül is elérhető:

www.webgate.ec.europa.eu/odr

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Ha az online vitarendezési platform használatával kapcsolatos kérdése van, a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat.

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: +36-1/488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Legyen mindig naprakész!

Töltse le a Pénzügyi Navigátor mobilapplikációt!

