

pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



PÉNZÜGYI PANASZ

Egy pénzügyi döntés akár évekig hatással lehet az anyagi helyzetünkre, ám egy megfontolt ügyfél is kerülhet kellemetlen helyzetbe. Tájékoztatónkban bemutatjuk a panaszkezelés menetét, fórumait.

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 TÖBB KÜLÖNBÖZŐ JELLEGŰ PÉNZÜGYI PANASZ ESETÉN?**
- **MIT LEHET TENNI ELUTASÍTÁS ESETÉN?**

www.mnb.hu/penzugyinavigator

A pénzügyi szolgáltatásokkal és termékekkel kapcsolatos problémákat, aggályokat ne hagyja figyelmen kívül! A probléma eredményes megoldásához azonban alaposan gondolja végig a konkrét panaszt.



KIHEZ SZÜKSÉGES ELŐSZÖR FORDULNI?

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



HOGYAN LEHET ELÉRNI A PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓT?

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



MILYEN KÖLTSÉGGEL JÁR MINDEZ?

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



HOGYAN LEHET PANASZT TENNI A PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓNÁL?

Panaszt lehet tenni **írásban**, illetve – személyesen vagy telefonon – **szóban**. **Szóbeli panasz esetén**, ha az ügy azonnal nem oldható meg, vagy annak megoldásával nem ért egyet az ügyfél, **a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel**. Személyes bejelentés esetén átadja a jegyzőkönyv másolati példányát, telefonon bejelentett panasznál pedig elküldi a másolatot a panaszra adott válasszal együtt. A **telefonon tett panaszról hangfelvétel** készül, amit a szolgáltató köteles 5 évig megőrizni. Kérésre a hangfelvétel visszahallgatható, továbbá arról térítésmentesen jegyzőkönyv kérhető. A hangfelvétel azonosító számát érdemes megjegyezni.

MIT KELL A PANASZHOZ CSATOLNI?

Az ügy mielőbbi kivizsgálása érdekében érdemes a kifogásokat alátámasztó iratokat a panaszhoz csatolni.

A bejelentéshez benyújtandó dokumentumokat az adott szolgáltató 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 (MNB) honlapjáról (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz) letölthető formanyomtatvány.

MI A TEENDŐ TÖBB KÜLÖNBÖZŐ JELLEGŰ PÉNZÜGYI 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 panasszal érintett pénzügyi szolgáltatónak fő szabály szerint az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, míg pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOK:

- fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység;
- fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység;
- fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése és ugyanez a művelet akkor is, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretből történik;
- készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátása – ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt –, valamint fizetési műveletek elfogadása;
- készpénzáttutalás;
- fizetéskezdeményezési szolgáltatás;
- számlainformációs szolgáltatás.



MIT LEHET TENNI ELUTASÍTÁS ESETÉN?

Amennyiben a pénzügyi szolgáltató elutasította a panaszt, vagy döntésével nem ért egyet az ügyfél, több fórumhoz is lehet jogérvényesítésért fordulni. Az ehhez szükséges formanyomtatványokat költségmentesen lehet kérni a szolgáltatótól.

MAGYAR NEMZETI BANK

A Magyar Nemzeti Bankhoz lehet fordulni fogyasztói kérelemmel, ha

- a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott **panaszra 30 napon belül nem érkezett válasz**, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén akkor, ha a szolgáltató az írásbeli panaszközlést követő
 - 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetve
 - 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatban,
- a panaszra a pénzügyi **szolgáltató egyáltalán nem válaszolt**,
- a válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve a szolgáltató a panaszt **nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki**;
- a pénzügyi szolgáltató válasza alapján **egyéb fogyasztói jogsértés feltételezhető** (például tájékoztatási kötelezettségét nem teljesítette).



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 **ügyfél-regisztrációs nyilvántartáshoz tartozó elektronikus kézbesítési tárhelyen keresztül***, vagy
- bármely **Kormányablakon** keresztül benyújtott kérelemmel lehet az MNB-hez fordulni.

Erre a jogsértést követő 5 éven belül van lehetőség. A beadvány 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.

(*Belépési lehetőségekről a Központi Azonosítási Ügynök [KAÜ] honlapján [<https://kau.gov.hu/dap/>] talál tájékoztatást.)



MIT KELL A KÉRELEMHEZ CSATOLNI?

A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy korábban a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelték rendezni a kifogást. Ilyen dokumentum például a panaszbeadvány 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. A kérelem egyedi szerződéses jogvita megoldására irányul, ha például annak vizsgálatát és megállapítását kérik benne, hogy

- rendelkezik-e az ügyfél élő szerződéssel,
- magatartásával szerződésszegést követett-e el a pénzügyi szolgáltató,
- jogszerűen került-e sor a szerződés felmondására,
- jogos-e a pénzügyi szolgáltató ügyféllel szemben fennálló követelése.

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (PBT)

A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe tartozik a fogyasztók és pénzügyi szolgáltatók 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.

(Fogyasztó: az önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)



HOGYAN LEHET A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ FORDULNI?

A PBT eljárása **írásbeli kérelemmel** kezdeményezhető. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy **díjmentes**: eljárási díj, illeték sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót nem terheli. Az ügyintézés során **azonban felmerülhetnek 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!

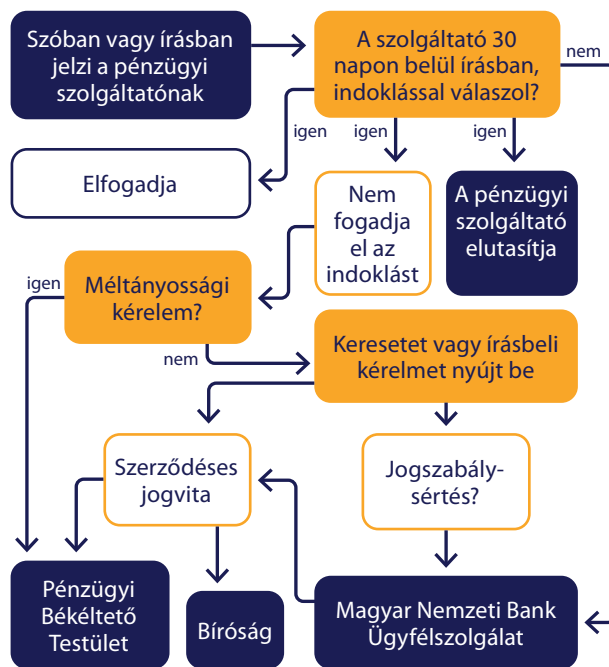
Az MNB és a PBT eljárásának jogköre nem terjed ki a pénzügyi szolgáltató munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, vagy a hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára, illetve szerződés-módosítás kikényszerítésére.

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

Polgári peres bírósághoz bármilyen jogsértés vagy szerződéses jogvita esetén lehet fordulni. Amennyiben az ügyfél vitarendezési fórumként elsőként a bíróságot választja, akkor azt követően már nem veheti igénybe a PBT eljárását.



PANASZA VAN VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELMET NYÚJTANA BE?



Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén akkor lehet az MNB-hez fordulni, ha a szolgáltató az írásbeli panasz közlését követő 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetőleg 35 munkanapon belül nem küld végső választ a panasszal kapcsolatban.

Kézirat lezárva: 2023. július



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@mnb.hu

Honlap: www.mnb.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@mnb.hu

Honlap: www.mnb.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



Legyen mindig naprakész!

**Töltse le a Pénzügyi Navigátor
mobilapplikációt!**

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank | Felelős kiadó: Hergár Eszter
1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

www.mnb.hu

Nyomdai előkészítés és kivitelezés: Prospektus Kft.

ISBN 978-615-5318-71-9

2023

www.mnb.hu/penzugyinavigator