

pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



PÉNZÜGYI PANASZ

Bármilyen pénzügyi szolgáltatóról, piaci szereplőről van szó, megfontoltan kell döntést hozni, hiszen az évekig hatással lehet az anyagi helyzetre. Egy tudatos fogyasztó is kerülhet azonban kellemetlen helyzetbe, bemutatjuk, milyen lehetőségek vannak ilyenkor.

1.

www.mnb.hu/penzugyinatigátor
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?



A pénzügyi gondokat, a piaci termékekkel kapcsolatos aggályokat nem szabad figyelmen kívül hagyni.

A probléma eredményes megoldásához azonban alaposan végig kell gondolni a konkrét panaszt.



Kihez lehet
fordulni először?

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 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 lehet tenni **írásban**, illetve **szóban** is személyesen vagy telefonon. 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 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?

Az ügy mihamarabbi kivizsgálása érdekében érdemes a kifogásokat alátámasztó iratokat is a panaszhoz 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 az ügyfél számára.





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 dímentesen lehet kérni a szolgáltatótól.



Magyar Nemzeti Bank

A Magyar Nemzeti Bankhoz lehet fordulni fogyasztói kérelemmel, ha

- ⇒ a pénzügyi intézményhez benyújtott panaszra **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 az MNB-hez?

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 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.

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 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. A kérelem egyedi szerződéses jogvita megoldására irányul, ha például annak vizsgálatát és megállapítását kéri 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

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 eljárása **írásbeli kérelemmel** kezdeményezhető. 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.**

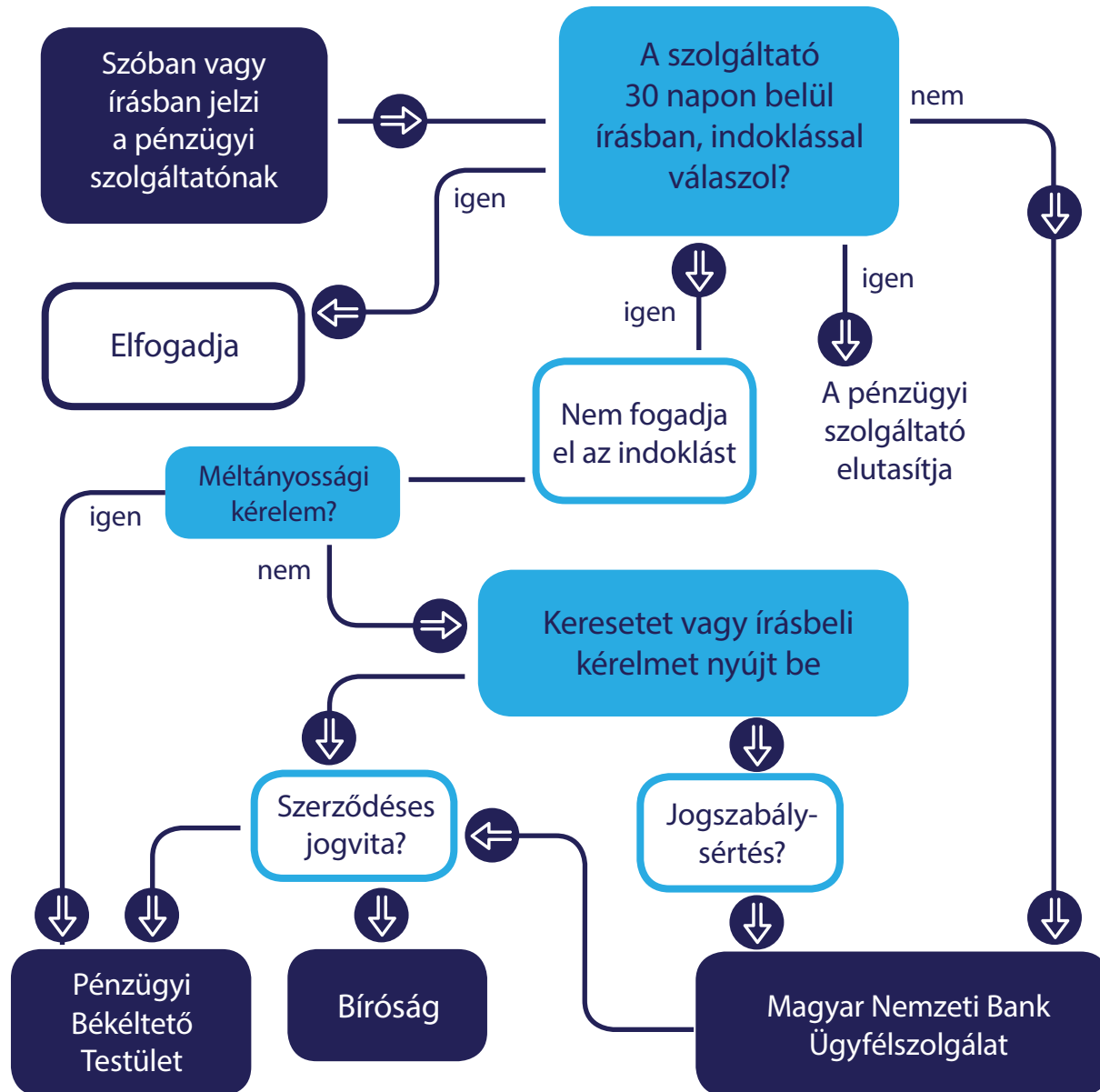


A Testület működéséről, az eljárások menéről bővebb információ a vonatkozó, Pénzügyi Békéltető Testület c. Pénzügyi Navigátor füzetben olvasható.

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



PANASZA VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELME 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

Honlap: 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

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu



Legyen mindig naprakész!

**Töltse le a Pénzügyi Navigátor
mobilapplikációt!**