

# pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



## PÉNZÜGYI PANASZ

Egy-egy pénzügyi döntés évekig hatással lehet az anyagi helyzetünkre, ám egy tudatos fogyasztó 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, HA TÖBB PÉNZÜGYI PANASZ IS VAN?**
- **MIT LEHET TENNI ELUTASÍTÁS ESETÉN?**

[www.mnb.hu/penzugyinatigador](http://www.mnb.hu/penzugyinatigador)

**A pénzügyi szolgáltatásokkal és termékekkel kapcsolatos problémákat, aggályokat ne hagyja figyelmen kívül! A probléma eredményes megoldásához azonban szükséges alaposan végiggondolni 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 a személyes és telefonos ügyfélszolgálatok ügyintézői is felvilágosítást adnak.

## **? MILYEN KÖLTSÉGEKKEL JÁR EZ?**

---

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 panaszról pedig elküldi a másolatot. 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 is a panaszhoz csatolni.

A bejelentéshez benyújtandó dokumentumokat 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 (MNB) honlapjáról ([www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz](http://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 panasszal érintett pénzügyi szolgáltatónak az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panaszszal 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 közzétételét 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;
- készpénzátutalás;
- 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 díjmentesen lehet kérni a szolgáltatótól.

## MAGYAR NEMZETI BANK

A Magyar Nemzeti Bankhoz lehet fordulni fogyasztói kérelemmel, ha

- a pénzügyi intézményhez 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 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 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 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 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 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!**

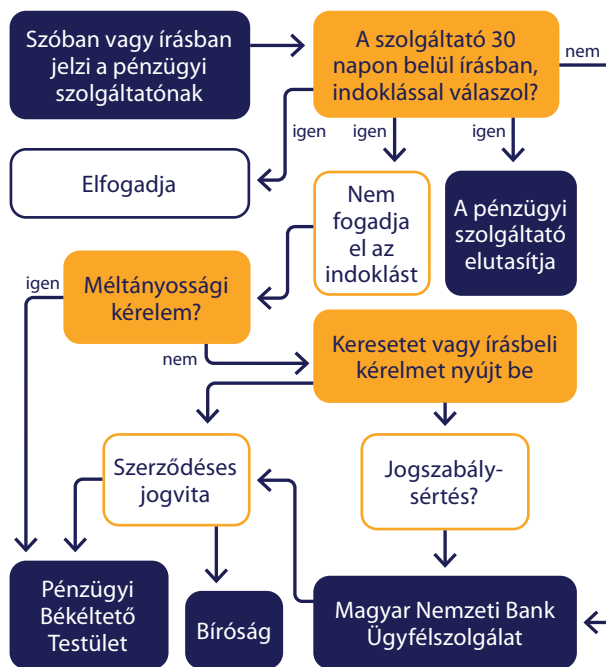
Az MNB és a PBT eljárásának jogköre nem terjed ki a pénzügyi szolgáltató munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, a hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára, illetve szerződésmódosítás kikényszerítésére.

*A Testület működéséről, az eljárások menetéről 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 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: 2020. augusztus*

# pénzügyinavigátor

M A G Y A R N E M Z E T I B A N K



## **MAGYAR NEMZETI BANK ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

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

– MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum

Levél cím: 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/penzuginavigator](http://www.mnb.hu/penzuginavigator)

## **PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT**

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

## **PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

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

Levél cím: 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!**



[www.mnb.hu/penzuginavigator](http://www.mnb.hu/penzuginavigator)