



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

# PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

Mit tegyünk, ha  
pénzügyi  
panaszunk

van



Pénzügyeink terén nem ismerhetünk kompromisszumokat. Bármilyen pénzügyi szolgáltatóval, piaci szereplővel állunk szemben, megfontolt döntéseket kell hoznunk, melyek évekre előre meghatározzák az életünket.

Egy tudatos fogyasztó is kerülhet kellemetlen helyzetbe. Bemutatjuk, hogyan kezelje panaszát is tudatosan.

P A N A S Z O M V A N

1

...költségeikkel  
jár ez nekem?  
pénzügyi  
panaszommal?



Mit csatoljak  
a panaszomhoz?

Mit tegyek,  
ha több pénzügyi  
panaszom is van?

Mit tehetek  
elutasítás  
esetén?



MAGYAR NEMZETI BANK



...először?

Pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos kifogásunk, panaszunk esetén először közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónak kell jeleznünk a problémát, lehetőség szerint közösen keresve a megoldást. Csak ennek eredménytelensége esetén érdemes további fórumokhoz fordulni.



Hogyan érhetjük el a  
pénzügyi szolgáltatónkat?

A panasz szolgáltató általi kezelésének módjáról, az eljárás menetéről és a határidőkről legegyszerűbben a pénzügyi szolgáltató honlapján, vagy annak fiókjaiban elhelyezett **panaszkezelési szabályzatból** informálódhatunk. **Az ügyintézők, illetve a telefonos ügyfélszolgálatok is szolgálhatnak felvilágosítással.**

MAGYAR NEMZETI BANK

panaszot telefonon keresztül vagy szóban (személyesen, illetve telefonon) is. Szóbeli panasz esetén – ha az ügyünk azonnal nem oldható meg, vagy annak megoldásával nem értünk egyet – a szolgáltató **jegyzőkönyvet** vesz fel, melynek egy másolati példányát átadja, vagy elküldi a részünkre, ha **telefonon** keresztül értünk panasszal. A telefonon tett panaszunkról **hangfelvétel** készül, melyet az intézmény köteles egy évig megőrizni. Kérésünkre a hangfelvétel visszahallgatható, továbbá arról térítésmentesen jegyzőkönyvet kérhetünk. Az azonosító számát jegyezzük meg!



## Mit csatoljunk panaszunkhoz?

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

A panasz megtételéhez szükséges dokumentumokat az adott intézmény panaszkezelési szabályzata tartalmazza, melyet érdemes elolvasni.

MAGYAR NEMZETI BANK



## jellegű panasz esetén?

Ha az adott pénzügyi szolgáltatóval szemben több, különböző jellegű kifogásunk is felmerült, panasztételkor ezeket érdemes 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 a panaszra válaszolnia?

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

MAGYAR NEMZETI BANK

**PFK**

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához az alábbi esetekben lehet írásbeli fogyasztói kérelemmel fordulni:

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

MAGYAR NEMZETI BANK



→ 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 3 hónapon belül várható döntés (Az eljárási határidőbe a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama nem számít bele.)

## Mit csatoljunk a kérelmünkhöz?

A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat (például panaszkérelmünket, az átvételt igazoló tértivevényt), amelyek alátámasztják, hogy korábban a pénzügyi szolgáltatónál megkíséreltük a kifogás rendezését.

MAGYAR NEMZETI BANK

került-e sor,

→ hogy jogos-e a pénzügyi szolgáltató velünk szemben fennálló követelése.

**PBT**

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – tárgyú jogviszony létrejöttével, szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.

## Hogyan fordulhatunk a Pénzügyi Békéltető Testülethez?

A PBT eljárását **írásbeli kérelemmel** kezdeményezhetjük. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy a **PBT eljárása során eljárási díj, illeték nem terheli a fogyasztót.** Az eljárás során azonban adódhatnak olyan költségek, amelyek a felek oldalán a PBT eljárásának igénybevételével összefüggésben igazoltan merültek fel.

MAGYAR NEMZETI BANK



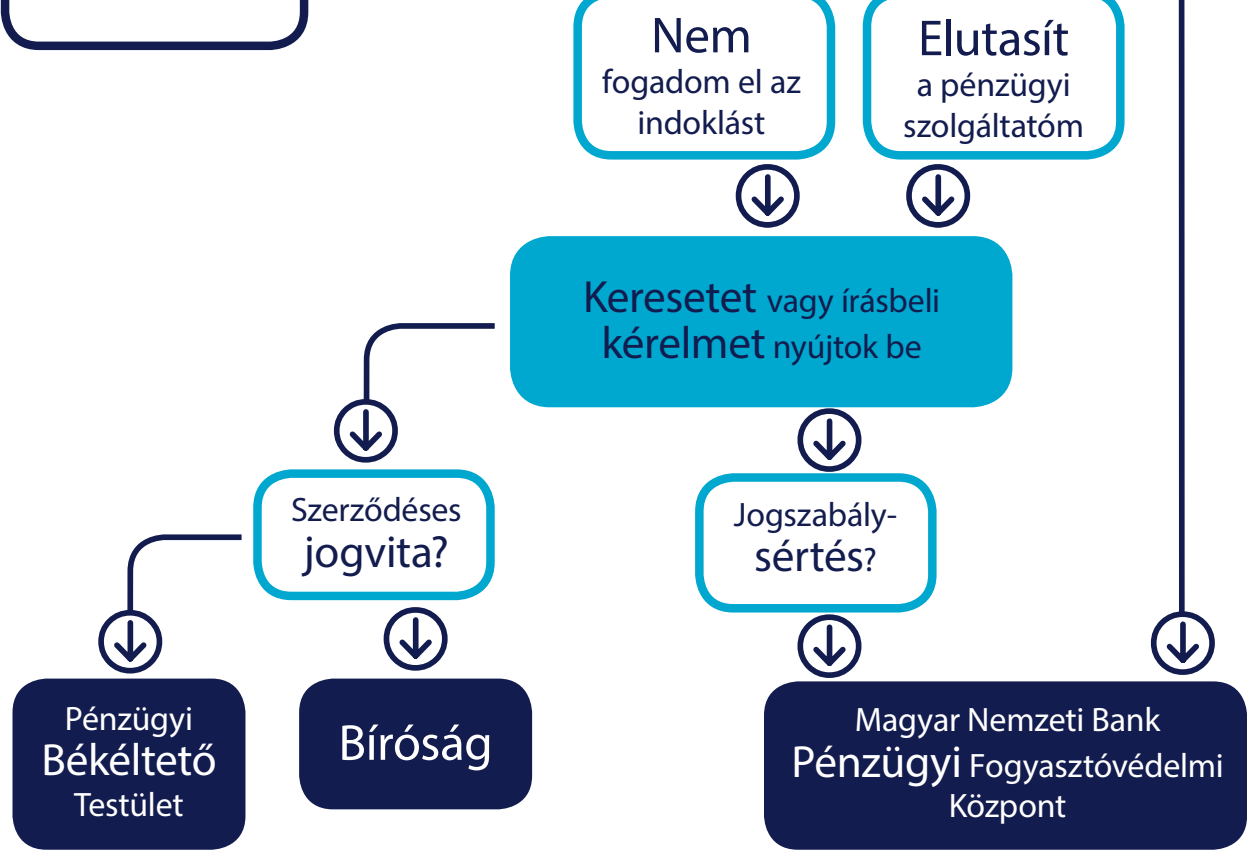
Az MNB, illetőleg a PBT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra is, hogy **eljárási jogkörük nem terjed ki** a pénzügyi szolgáltató **munkatársának magatartásával** kapcsolatos kifogásokra, a **hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára, illetve szerződésmódosítás kikényszerítésére.**

A Pénzügyi Békéltető Testületre vonatkozó részletes tájékoztatást a 4. számú Pénzügyi Navigátor Füzet tartalmazza.

**§**

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

MAGYAR NEMZETI BANK



Kézirat lezárva: 2016. május



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

# PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

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

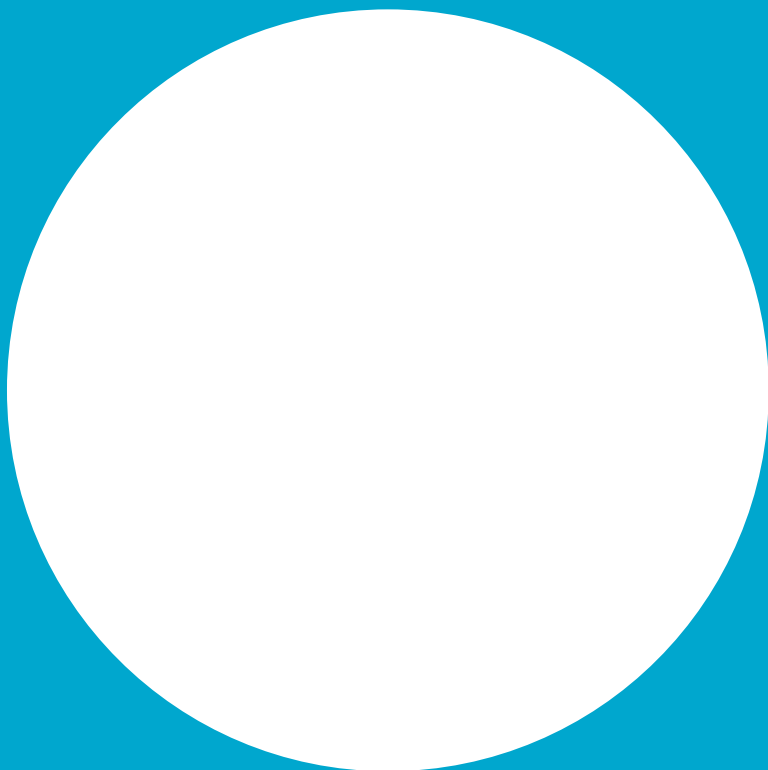
Pénzügyi Békéltető Testület

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)



P A N A S Z O M V A N