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/penzugyinavigator

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 panasznál 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) 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 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;
- 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.

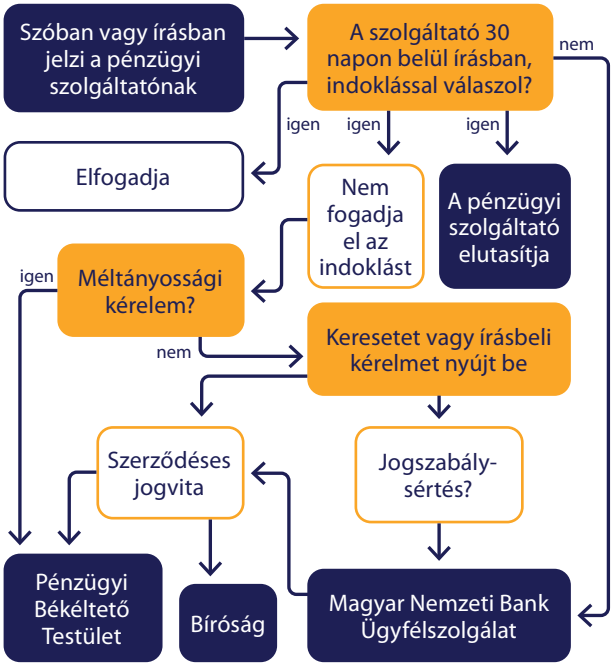
Ne feledje!

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

MAGYAR NEMZETI BANK

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 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.
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!

www.mnb.hu/penzugyinavigator