

Vitarendezési fórumok

Amennyiben problémája, kérdése merül fel egy pénzügyi szervezet szolgáltatása kapcsán, panasszal a szolgáltatóhoz, kérelemmel vagy tájékoztatás-kéréssel a Felügyelethez fordulhat, illetve benyújthatja kérelmét az Ügyfélkapun is.

Kihez fordulhat?	Pénzügyi szervezet	MNB	PBT	Bíróság
Ki fordulhat?	Ügyfél*	Fogyasztó**	Fogyasztó**	Ügyfél*
Mivel fordulhat?	Panasz	Fogyasztói kérelem	Kérelem	Kereset
Hogyan fordulhat?	Szóban vagy írásban	Írásban (postai úton vagy elektronikusan ügyfélkapun keresztül)	Írásban (postai úton vagy elektronikusan ügyfélkapun keresztül)	Írásban
Milyen esetekben?	Minden esetben a szolgáltatóhoz kell fordulni először.	Jogszabálysértés esetén, amennyiben a szolgáltatóval nem sikerült a jogvitát megoldani.	Szerződéssel kapcsolatos egyedi jogviták esetén, amennyiben a szolgáltatóval nem sikerült a jogvitát megoldani.	Bármely szerződéses jogvita esetén
Példák	Bármely fogyasztói jogvita esetén lehet a szolgáltatóhoz fordulni.	A Felügyelet járhat el, amennyiben Ön nem kapott - éves elszámolást; - előzetes tájékoztatást a kamatemelésről; - tájékoztatást a KHR-ről; - törlesztési táblázatot; - tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről; - díjfizetési felszólítást vagy törlésértésítőt, vagy - megtévesztő tájékoztatást kapott.	A Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató - idő előtt felmondta az Ön szerződését; - nem tájékoztatta Önt arról, hogy fel fogja mondani a szerződést; - olyan többletköltséget számolt fel az Ön terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy a kondíciós lista nem tett számára lehetővé; - szerződésszegése Önnek kárt okozott vagy; - a biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.	Kizárólag bíróság járhat el - a biztatási kárral, - felelősségbiztosítással összefüggő kárterítési igényekkel, vagy - a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.
Formanyomtatványok	Fogyasztói panasz űrlap (word) Fogyasztói panasz űrlap (pdf)	Fogyasztói kérelem az MNB-hez (word) Fogyasztói kérelem az MNB-hez (pdf)	felugyelet.mnb.hu/pbt	www.birosag.hu
Válaszadási/döntési határidő	30 nap	3 hónap, amely egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható	90 nap, amely egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható	Vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint
Példák további jogorvoslati lehetőségek hiányára	További jogorvoslatra nincs lehetőség, különösen, ha az ügyfél: a) a pénzügyi szolgáltató munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot, b) a pénzügyi szolgáltató munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl.várakozási idő), c) méltányossági kérelmet nyújt be a pénzügyi szolgáltatónak, d) szerződés meg nem kötését (pl.hitelnyújtás elutasítását) kifogásolja, e) jogerősen lezárt ügy pénzügyi szolgáltató általi felülvizsgálatát kéri.			
*Ügyfél: minden természetes vagy jogi személy, aki a pénzügyi szolgáltatóval szerződéses vagy tagsági jogviszonyban áll. **Fogyasztó: az önálló foglalkozásán vagy tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (magánszemély).				

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS MENETE

I. PANASZ A PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓHOZ

Amennyiben Önnek kifogása, vitás ügye támadt pénzügyi szolgáltatójával szemben, az alábbiak szerint célszerű előterjesznie panaszát:

- **személyesen:** nyitvatartási időben munkanapokon 8-16 óráig
Az egyszerű megítélésű szóbeli panaszt az intézmény szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben nem vagy a megoldással nem ért egyet, úgy arról jegyzőkönyv készül, amelyet Önnek átadnak.
- **telefonon:** nyitvatartási időben munkanapokon 8-16 óráig, hét legalább egy munkanapján meghosszabbított elérhetőség szerint 8-20 óráig
Telefonon tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, amelyet a pénzügyi szervezet 1 évig őriz meg. Arról jegyzőkönyv készül, amelyet térítésmentesen kérhet a pénzügyi szervezettől.
- **írásban:** a pénzügyi szolgáltatónak címezve
 - Minél pontosabban jelölje meg kifogásait, és azokat az iratokat, közléseket, információkat, amelyek panaszja alapjául szolgálnak, azok másolatát mellékelje.
 - Kifogásait elkülönítetten közölje, lényegre törően, amennyiben lehetséges, azokat felsorolásszerűen rögzítse. Használja a honlapunkon található FORMANYOMTATVÁNYT.
 - A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni.

Írásbeli panasz esetén

- a pénzügyi szervezet 30 napon belül érdemi, kifejtő és írásbeli választ ad,
- a döntését indokolással látja el,
- hivatkozik a kapcsolódó jogszabályokra, és azokat röviden értelmezi továbbá
- közli, hogy további jogorvoslatért hova fordulhat.

A bankok és biztosítók ügyfélszolgálatának elérhetőségét a Felügyelet honlapján a piaci szereplők között, vagy a pénzügyi szervezet saját honlapján találja meg.

II. KÉRELEM A MNB-HEZ

Fogyasztói kérelmet nyújthat be a MNB-nél, amennyiben

- pénzügyi szolgáltató írásbeli panaszára **nem adott 30 napon belül választ**,
- a panasz kivizsgálása **nem jogszabályszerűen történt**, így különösen, ha
 - a pénzügyi szolgáltató **megtévesztette Önt**, vagy
 - nem tartotta be a **kárrendezési határidőt**, vagy
- a panaszra adott válaszból **jogszabálysértés gyanúja merül fel**
- A kérelemnek tartalmaznia kell az Ön által tett kifogásokat, az előterjesztő nevét, lakcímét, aláírását.
- Szükséges az állításokat alátámasztó dokumentumok (pl.: hirdetés, szerződés, panasz, válaszadás, tértivevények, hirdetemények, stb.) csatolása is.

Kérelme alapján a Felügyelet eljárást indíthat, amely során azt vizsgálja, hogy a pénzügyi szervezet megsértette-e a rá vonatkozó jogszabályok fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek előírásait.

Az elektronikus űrlap kitöltésének, beküldésének lépései a következők:

1. Ellenőrizze, hogy számítógépére telepítve van-e az Általános Nyomtatványkitöltő program JAVA-s változata. Ha nincs, akkor kérjük, hogy töltsse le az APEH oldaláról és az ott található leírás alapján telepítse azt (A Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárást kérelmező nyomtatványa csak a fenti program telepítését követően használható!).
2. Töltsse le a fogyasztóvédelmi eljárás megkezdéséhez beadható nyomtatványunkat valamint a kapcsolódó sugó állomány telepítőkészletét.
3. A letöltött űrlapot, sugó állományt telepítse számítógépén (ezt a letöltéssel egy időben is megteheti).
4. Töltsse ki az e-űrlapot az Általános Nyomtatványkitöltő programmal, mentse el. Lehetsége van a nyomtatványhoz egy csatolmányt rögzíteni – ami lehet MS Word 97-2003 formátum (.doc), MS Excel 97-2003 formátum (.xls), Adobe pdf, vagy egyszerű szöveg állomány (.txt) - az Általános Nyomtatványkitöltő program súgójában ismertetett módon.
5. Jelentkezzen be az Ügyfélkapun.
6. Az elmentett űrlapot töltsse fel a www.magyarorszag.hu oldalon.

Ha Ön beadvánnyal az MNB-hez fordul, eljárásunkat a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a alapján, kérelemre indult fogyasztóvédelmi eljárás keretében végezzük.

A kérelemre indult eljárás esetén az ügyintézési határidő 3 hónap. Az ügyintézési határidő indokolt esetben, egy alkalommal 22 munkanappal meghosszabbítható. A tényállás tisztázásához szükséges, illetve az MNB megkereséseiben szabott hiánypótlási határidő az ügyintézési határidőbe nem számít bele

- 3 hónap,
- egyszeri alkalommal 30 nappal meghosszabbítható, de

- az ügyintézési időbe nem számít bele a tényállás tisztázásához szükséges iratok beszerzése, illetve az azok hiánypótlására adott határidő.

Az ügyintézés teljes hossza ennek megfelelően akár több hónap (4-5 hónap) is lehet.

Amennyiben az MNB megállapítja a fent hivatkozott jogszabályokban meghatározott rendelkezéseknek vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:
Az MNB a jogsértővel szemben

- megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
- elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- a hiányosságok megszüntetésére, intézkedések megtételére kötelezhet,
- feltételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását,
- ideiglenes intézkedéssel még a határozat meghozatalát megelőzően megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását
- fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha

- az MNB a jogsértést megállapító jogerős határozatában a szolgáltató számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a szolgáltató ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette, vagy
- a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

FONTOS TUDNIA, hogy az MNB-nek nincs hatásköre eljárni az alábbi esetekben:

- a fogyasztó és a pénzügyi szervezet közötti szerződés létrejöttének,
- érvényességének,
- joghatásainak és megszűnésének, továbbá
- a szerződésszegés és joghatásai megállapításának esetében, továbbá
- nem jogosult egyedi intézkedés vagy kártérítés közvetlen kikényszerítésére.

Az **egyedi jogviták** elbírálására irányuló kérelmet az MNB **hatáskör hiányában elutasítja**, amely eljárás további idővesztést okozhat az ügyfél számára.

Polgári jogvita esetén ugyanis az MNB mellett működő alternatív vitarendezési fórum, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bírósági út vehető igénybe.

III. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (PBT) ÉS A BÍRÓSÁG ELJÁRÁSA

A PBT eljárása:

- írásbeli fogyasztói kérelem alapján indul
- szerződésből eredő egyedi fogyasztói jogvitákat bírál el
- bíróságon kívüli vitarendezési fórum
- célja az Ön és a pénzügyi szolgáltató közötti vita békés rendezése
- egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő

A PBT eljárása keretében megkísérli, hogy **egyezséget hozzon létre** Ön és a pénzügyi szolgáltató között, ennek **eredménytelensége esetén pedig döntést hoz** a vitában. A PBT működéséről, eljárásáról és feladatairól részletesen tájékozódhat annak honlapján.

A polgári bíróság eljárása:

- keresettel indul
- bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén elindítható

Fontos tudni, hogy amennyiben a szolgáltatóval nem sikerül rendezni a problémát, és bírósághoz fordul, úgy azt követően a PBT eljárását már nem lehet kezdeményezni.

IV. HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI VITÁK RENDEZÉSE

A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos illetékességgel. A Pénzügyi Békéltető Testület a **FIN-Net rendszer** tagja, amely az Európai Gazdasági Térség (Európai Unió, továbbá Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló pénzügyi viták alternatív vitarendezésére létrejött hálózat.