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.

PANASZOM VAN

1

Milyen kérdésekben segít ez a tájékoztató Önnek?

Pénzügyi gondjainkat, a piaci termékekkel kapcsolatos aggályainkat nem hagyhatjuk figyelmen kívül.

Az eredményes problémamegoldáshoz azonban alaposan végig kell gondolni saját panaszunkat is.

Kihez forduljunk 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.**

Milyen költségekkel jár ez?

A szolgáltató panaszkezelési eljárása törvény alapján térítésmentes, azért külön díjat – kivéve kivételes esetben – nem számíthat fel.

Hogyan tehetünk panaszt a pénzügyi szolgáltatónál?

Panaszt tehetünk **írásban 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 éltünk 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.

Az **ügyféltől bekérhető adatokat** is ez rögzíti. A panasz benyújtásához szintén **segítséget jelenthet** a Magyar Nemzeti Bank honlapjáról letölthető **formanyomtatvány is.** (www.mnb.hu/pfk).

Mit kell tennünk több különböző jellegű panasz esetén?

Ha az adott pénzügyi szolgáltatóval szemben több, különböző jellegű kifogásunk is felmerült, panasztételkor ezeket érdemes különkülön 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.

Mit tegyünk elutasítás esetén?

Amennyiben a pénzügyi szolgáltató a panaszt elutasította, vagy döntésével nem értünk egyet, az alábbi fórumokon érvényesíthetjük jogainkat. A pénzügyi szolgáltatótól kérhetjük, hogy a kérelem benyújtását segítő formanyomtatványokat költségmentesen küldje meg részünkre.

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).**

Milyen formában nyújtsuk be panaszunkat az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához?

Amennyiben a szolgáltatóval a vitánk rendezésére tett korábbi kísérletünk eredménytelen volt, úgy

- **írásbeli,** saját kezűleg **aláírt,** vagy
- az **Ügyfélkapun keresztül,** vagy
- a **megyeszékhelyeken működő Kormányablakokhoz** benyújtott

kérelemmel fordulhatunk az MNB-hez.

Erre a jogsértés bekövetkezését követő 3 éven belül van lehetőségünk.

Beadványunk tárgyában **90 napon belül várható döntés**, indokolt esetben a határidő 21 nappal meghosszabbítható. (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.

FONTOS TUDNI!

Az egyedi szerződéses jogvitákban az MNB nem folytat hatósági eljárást, ilyen esetekben a **Pénzügyi Békéltető Testület** vagy bíróság **jár el.** Kérelmünk egyedi szerződéses jogvita megoldására irányul, például ha annak vizsgálatát, és megállapítását kérjük,

- hogy rendelkezünk-e élő szerződéssel,
- hogy a pénzügyi szolgáltató szerződésszegést valósított-e meg a magatartásával,
- hogy a szerződés felmondására jogszerűen 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.

Milyen határidőn belül kell a PBT-nek kérelmünkre válaszolnia?

Az eljárás a megindulását követő 90 napon belül lezárul. Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke – legfeljebb 30 nappal – meghosszabbíthatja.

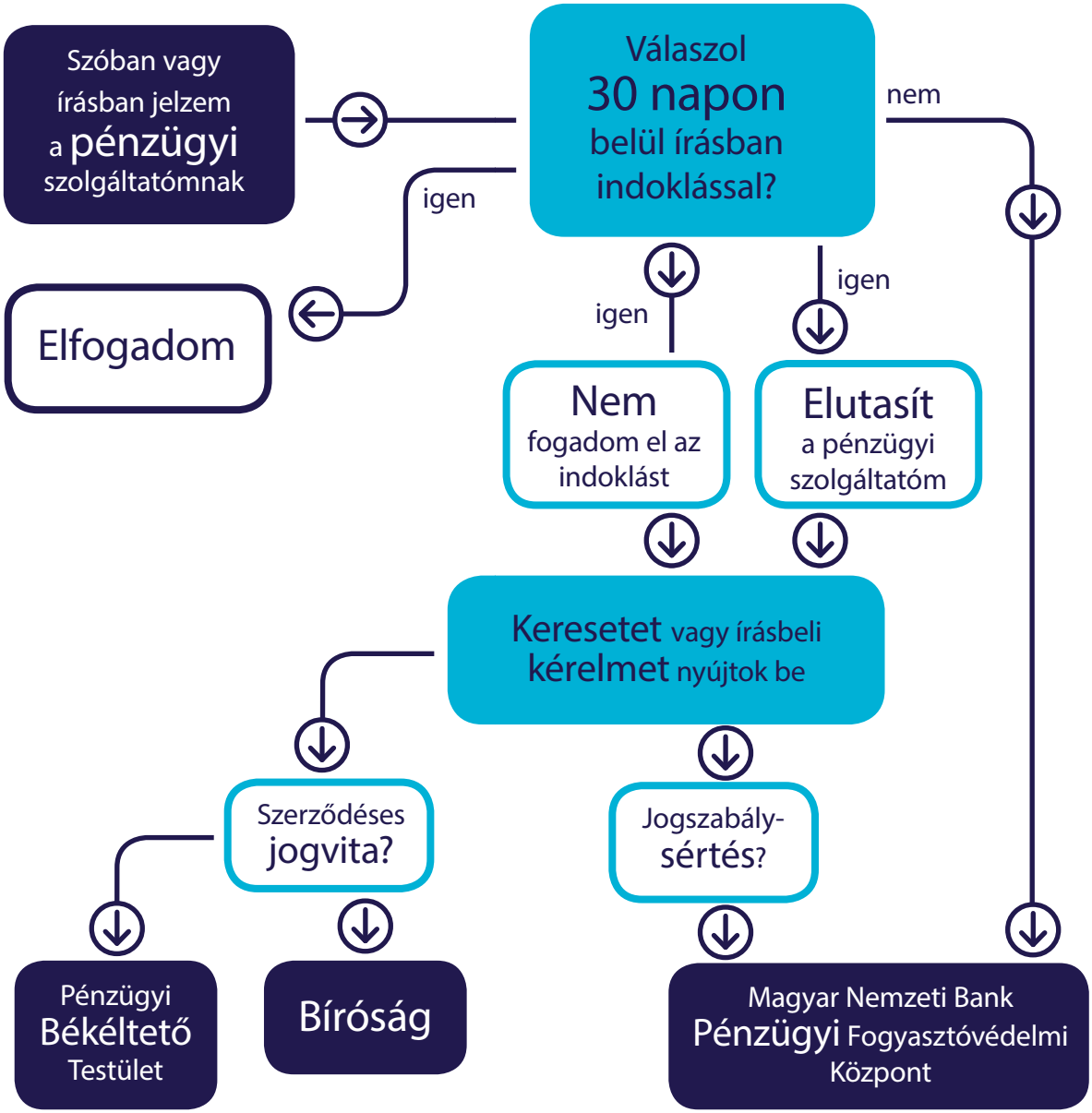
FONTOS TUDNI!

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.

PANASZOM VAN!



Kézirat lezárva: 2014. augusztus

MAGYAR NEMZETI BANK

PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Telefon: +36-40 203-776 Fax: +36-1 489-9102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu Honlap: www.mnb.hu/pfk

Pénzügyi Békéltető Testület
Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
Telefon: +36-1 489-9700 Fax: +36-1 489-9102
E-mail: pbt@mnb.hu Honlap: www.felugyelet.mnb.hu/pbt

PANASZOM VAN