**Ön abban az esetben fordulhat kérelemmel a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha az alábbi feltételek mindegyike együttesen teljesül:**

* **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, vagyis tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást,
* **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál** **már** **megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
* **a pénzügyi szolgáltató** **jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el** Önnel szemben,
* **nem telt el öt év** a jogsértés bekövetkezése óta,
* kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát**,
* meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást**,
* kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte**.

**A Magyar Nemzeti Bankhoz**

**címzett**

**FOGYASZTÓI KÉRELEM**

**Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!**

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

|  |  |
| --- | --- |
| **\*Név:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **\*Lakcím:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Telefon:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Fax:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **E-mail:** |  |

**\*Az érintett pénzügyi szolgáltató** (pl. bank, biztosító)**:**

|  |
| --- |
|  |

**Szolgáltatástípus** (pl. lakáshitel, KGFB)**:**

|  |
| --- |
|  |

**\*A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

|  |  |
| --- | --- |
| A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja: |  |
| A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja: | telefonon személyesen írásban |
| A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja: |  |

\*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát!

**Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat**

(pl. bankszámlaszám, szerződésszám)**:**

|  |
| --- |
|  |
| \***A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:** |

Kelt:

aláírás

Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett

fogyasztói kérelemről?

**Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!**

**Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt** az MNB-hez címzett kérelem kitöltéséhez.

* **Vitáját ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni!** Ebben segíthet az MNB honlapján található **„Fogyasztói panasz szolgáltatónak”** elnevezésű formanyomtatvány, amelyet a Fogyasztóvédelem – Pénzügyi panasz – Formanyomtatványok elérési útvonalon talál meg.

(www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok)

**A panasz az ügyfél reklamációja a pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtani!** A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, **pénzforgalmi szolgáltatással**[[1]](#footnote-1) (ld. a lap alján)összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz egyetlen eleme sem válaszolható meg 15 munkanapon belül, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

**Fontos, hogy kérelmével kizárólag abban az esetben fordulhat az MNB-hez, ha a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és**

* panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
* panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), vagy
* sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

P**énzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén** Ön akkor fordulhat az MNB-hez, 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.
* Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük, hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza** és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez! Ha **panaszára a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt,** kérjük, kérelmében e tényt is jelezze!
* Az MNB-hez **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
* Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét!** Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást.**
* A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.
* **A kérelme alapján indított eljárás ügyintézési határideje 6 hónap.** Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.**

|  |
| --- |
| **Az MNB-hez többek között akkor fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy:**   * a pénzügyi szolgáltató panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki, * a pénzügyi szolgáltató valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, * a pénzügyi szolgáltató tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, pl.: téves tájékoztatást adott Önnek, megtévesztette Önt. |

* Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat**. Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.
* Tájékoztatjuk továbbá, hogy **polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat**.

**Az MNB szervezeti keretein belül működő, független Pénzügyi Békéltető Testület járhat el,** ha például a pénzügyi szolgáltató:

* idő előtt felmondta a szerződést,
* olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
* szerződésszegése kárt okozott,
* biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

**Kizárólag a bíróság járhat el** például a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) kerülés jogalapjával kapcsolatos jogvita esetén.

1. **Pénzforgalmi szolgáltatások**: 1) fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 2) fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység; 3) fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése és 4) ugyanez a művelet akkor is, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretből történik; 5) készpénzhelyettesítő fizetési eszköz – ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt – kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása; 6) készpénzátutalás; 7) fizetéskezdeményezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás [↑](#footnote-ref-1)