

pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



ONLINE VITARENDEZÉS

Interneten kötött szerződést pénzügyi szolgáltatójával? Szeretné online rendezni vitás kérdéseit? Olvassa el tájékoztatónkat, és tudjon meg többet az online vitarendezésről!

? MI AZ ONLINE VITARENDEZÉS?

Ma már lehetőség nyílik az **interneten vagy egyéb elektronikus csatornán keresztül is** pénzügyi szolgáltatásra irányuló **szerződés kötésre**. Ilyen lehet például a biztosítás, a bankszámlaszerződés, vagy a személyi, esetleg egyéb hitel igénylése. **Amennyiben Önnek jogvitája alakul ki egy, az Európai Unióban letelepedett pénzügyi szolgáltatóval**, a vele online megkötött szerződéssel vagy a szerződés alapján igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban, **azt már online is rendezheti, földrajzi távolságtól függetlenül**.

? KI VEHETI IGÉNYBE A SZOLGÁLTATÁST?

Minden magánszemély, aki rendelkezik európai uniós tartózkodási hellyel és magánszemélyként köt pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést az interneten vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül, élhet az online vitarendezés lehetőségével.

? KIVEL SZEMBEN LEHET EZT MEGTENNI?

A pénzügyi fogyasztói jogvita lehet **akár belföldi, akár úgynevezett határon átnyúló, az online vitarendezést tehát belföldi és külföldi szolgáltatóval szemben is igénybe lehet venni**.

? HOGYAN LEHET IGÉNYBE VENNI?

Első lépésként **regisztrálni kell** az **Európai Bizottság** <https://webgate.ec.europa.eu/cas> címen elérhető honlapján, magyar nyelven.

Ezt követően lehet online kérelmet benyújtani, megadva a szükséges adatokat.

? MELYIK SZERVEZET JÁR EL AZ ÜGYBEN?

Az online bejelentés során megadott adatok alapján minden vitás ügy a rendszerben szereplő békéltető testületek közül **az illetékes alternatív vitarendezési fórumhoz kerül**. Magyarországon a **belföldi pénzügyi szolgáltatásokkal** kapcsolatos jogvitákban a **Pénzügyi Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos hatáskörrel**. **Ha a jogvita határon átnyúló, a választható eljáró fórumok köre változhat**.

? MENNYI IDŐT VESZ IGÉNYBE AZ ELJÁRÁS?

Amennyiben a békéltető testülethez hiánytalanul beérkezett minden szükséges dokumentum, **legkésőbb kilencven napon belül** várható döntés. Az eljárási határidő meghosszabbítására csak kivételes esetben van mód.

Kézirat lezárva: 2023. november

pénzügyinavigátor

M A G Y A R N E M Z E T I B A N K



MAGYAR NEMZETI BANK ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. (Széll Kálmán tér)

– MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum

Levél cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

Telefon: +36-80/203-776 Fax: +36-1/489-9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu

Honlap: www.mnk.hu/penzuginavigator

PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT

A vármegyeshékhelyeken működő irodák elérhetőségei, valamint az aktuális kitelepülésekkel kapcsolatos információk megtalálhatóak honlapunk [Tanácsadó irodák](#) menüpontjában.

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Személyesen elérhető:

MNB Ügyfélszolgálat, 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80/203-776 (MNB Ügyfélszolgálat)

Levél cím (általános és méltányossági ügyekben):

1525 Budapest Pf.:172

E-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu

Honlap: www.mnk.hu/bekeltetes

Online kötött pénzügyi szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban a Testület az Európai Bizottság online vitarendezési (OVR) platformján keresztül is elérhető:

www.webgate.ec.europa.eu/odr

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Ha az online vitarendezési platform használatával kapcsolatos kérdése van, a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat.

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: +36-1/488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Legyen mindig naprakész!

Töltse le a Pénzügyi Navigátor mobilapplikációt!



www.mnk.hu/penzuginavigator