

# QUANTIS Consulting Zrt. Kiemelt Ügyek Terület

## Panaszkezelési szabályzat

Dokumentum azonosító:	QUANTIS Consulting Zrt. - Panaszkezelési szabályzat		
Felelős szerkesztő:	Ertl Pál József – QUANTIS Consulting Zrt. - Kiemelt Ügyek Terület	Dokumentum frissítés napja:	2019.02.27.
Ellenőrizte:	dr. Szabó Dániel ügyvéd - Gárdos Füredi Mosonyi Tomori Ügyvédi Iroda	Ellenőrzés napja:	2019.02.28.
Jóváhagyta:	Ertl Pál József vezérigazgató	Jóváhagyás napja:	2019.02.27.
Végrehajtásért felelős:	Ertl Pál József panaszügyekért felelős vezető	Hatálybalépés napja:	2019.03.01.

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## I. Bevezető rendelkezések

1. A jelen szabályzat a QUANTIS Consulting Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1068 Budapest, Benczúr utca 44., cégjegyzékszám: Cg.01-10-045719 Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 14017456-4-42) (a továbbiakban: **Társaság**) panaszkezelési szabályzata, amely a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) biztosításközvetítő panaszkezelésére vonatkozó rendelkezései, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet alapján készült.
2. A szabályzat alkalmazásában panasz a társaság szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a társaság szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.
3. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz. A Társaság a panasznak nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.
4. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

## II. A panasz bejelentésének módjai

### 5. Szóbeli panasz:

#### a) személyesen:

aa) cím: 1068 Budapest, Benczúr utca 44.,

ab) nyitvatartási idő:

- hétfő, kedd, szerda, péntek: 08:00-16:00 óra között,

- csütörtökön: 08:00-20:00 óra között.

#### b) telefonon:

ba) telefonszám: +36-1/462-2200

bb) hívásfogadási idő:

- hétfő, kedd, szerda, péntek: 08:00-16:00 óra között,

- csütörtökön: 08:00-20:00 óra között.

A jelzett idő előtt és után üzenetrögzítő fogadja az Ügyfelek hívásait, melyek alapján a szükséges intézkedések megtétele a következő munkanapon kezdődik, ebben az esetben a panasz elbírálására nyitva álló 30 napos határidő azon a napon kezdődik, amelyiken a panasz rögzítésre került.

6. A Társaság a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.
7. Társaságunk a 1068 Budapest, Benczúr u. 44. szám alatt található székhelyén előzetes bejelentkezés alapján várakozás nélküli és akadálymentesen megközelíthető ügyfélszolgálatot biztosít fogyatékkal élő Ügyfelei számára a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférése céljából. Az adott ügyfélszolgálat a használó fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékoságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint a legönállóbban, külső segítség nélkül kényelmesen, különösebb erőfeszítés nélkül érhető el, ott megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben a segédeszköz használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) nem korlátozott.
8. Írásbeli panasz:
  - a) személyesen vagy más által átadott irat útján: 1068 Budapest, Benczúr utca 44.,
  - b) postai úton: 1068 Budapest, Benczúr utca 44.,
  - c) telefaxon: +36-1/462 2299,
  - d) elektronikus levélben: [ugyfelszolgalat@quantis-group.com](mailto:ugyfelszolgalat@quantis-group.com)
9. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
10. A panaszbeadvány szabadon alkalmazható formanyomtatványa a szabályzat 1. sz. melléklete.

### III. A panasz kivizsgálása

11. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
12. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
13. Szóbeli panasz:
  - 13.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
  - 13.2. A Társaság a Bit. 382. § (3) bekezdése alapján a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével

történik és a Társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig kell megőrizni.

- 13.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bit. 382. § (3) bekezdése alapján alkalmazandó Bit. 159. § (2) bekezdése nyomán 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.
- 13.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 13.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 13.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.
- 13.7. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
  - a) az ügyfél neve,
  - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
  - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - d) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
  - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
  - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
  - i) a Társaság mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
- 13.8. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság köteles az ügyféllel közölnie a panaszt kezelő szervezeti egység elérhetőségét, valamint a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

#### 14. Írásbeli panasz

- 14.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

- 14.2. A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszát – az ügyfél ezzel ellentétes rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, ha az ügyfél a panaszt
- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
  - b) a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.
15. A Társaság a panaszra adott válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, a panasz elutasításának indokára. A válasz tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, pontos szövegét. A választ a Társaság közérthetően fogalmazza meg.
16. Amennyiben az ügyfél azonos tartalommal ismételten benyújt panaszt, a válasz a korábbi válaszevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesíthető.
17. A panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz
- 17.1. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
  - 17.2. a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
18. Ha a panasz a fenti a. és b. pontot is érinti, akkor a Társaság tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a. és mely része a b. pont alá.
19. A Társaság a válaszát olyan módon küldi meg az ügyfél részére, hogy megállapítható legyen, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, valamint kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

#### **IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

20. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
- a) neve,
  - b) szerződésszám, ügyfélszám,
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - d) telefonszáma,
  - e) értesítés módja,
  - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
  - g) panasz leírása, oka,
  - h) ügyfél igénye,
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
  - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

21. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

#### V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

22. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén). Az aktuális elérhetőségek:

- cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.
- levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
- telefon: +36-80-203-776
- e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>
- interneten elérhető formanyomtatványok:  
<https://www.mnbb.hu/letoltes/150-fogyasztói-kerelem-2.pdf>  
<https://www.mnbb.hu/letoltes/180-meltanyossági-kerelem.pdf>

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ. Az aktuális elérhetősége:

- cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
- telefon:+ 36 80 203 776
- fax:+ 36 1 489 9102
- e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>
- a fogyasztói panaszok célját szolgáló formanyomtatvány a szabályzat 2. sz. melléklete

c) bíróság.

23. A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

24. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és az ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

25. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
26. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, melyről a Társaság a panasz elutasítása esetén külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

#### VI. A panasz nyilvántartása

27. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:
- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - b) a panasz benyújtásának időpontját,
  - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  - d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
  - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.
28. A Társaság a panaszt és az arra adott választ a Bit. 382. § (2) bekezdése alapján alkalmazandó Bit 159. § (3) bekezdése alapján 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.
29. A Társaság a szabályzatot a honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon közzéteszi.

#### Melléletek:

1. A Társasághoz benyújtandó panasz formanyomtatványa (nem kötelező alkalmazni)
2. Fogyasztói kérelem a Felügyelethez (MNB-hez)

\*\*

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ  
PANASZ  
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

Ügyfél	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok</b> (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

--



## I. **Ügyfél panasza és igénye**

### **Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek 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 az ügyfélnek 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 az ügyfélnek, 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.]

### **Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

### **Panasz oka:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet          |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet           |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították               |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak          |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                          |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Egyéb panasza van                             |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    |  |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |  |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet   |  |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]**

Kelt:

Aláírás:

**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 megtevesztő 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 töltsse 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](http://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 szolgáltatóval**<sup>1</sup> (ld. a lap alján) összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg. Amennyiben a szolgáltatón kívül álló okból kifolyólag a pénzforgalmi szolgáltatóval 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 megtevesztő.

**Pénzforgalmi szolgáltatóval 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.

<sup>1</sup> **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) fizetéskezdemenyezési szolgáltatás; 8) számlainformációs szolgáltatás

- 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.