


A QUANTIS Consulting Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Dokumentum azonosító:	QUANTIS Consulting Zrt. - Panaszkezelési szabályzat		
Felelős szerkesztő:	Hunkó Edit kiemelt ügyek szakreferens	Dokumentum frissítése:	2024. január
Ellenőrizte:	Gárdos Mosonyi Tomori Ügyvédi Iroda	Ellenőrzés napja:	2024.01.24.
Jóváhagyta:	 Ertl Pál József tevékenység irányító, vezérigazgató	Jóváhagyás napja:	2024.01.29.
Végrehajtásért felelős:	Ertl Pál József tevékenység irányító, vezérigazgató	Hatálybalépés napja:	2024.01.29.

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 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet, valamint a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. 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 szerződéses jogviszony 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 panasz 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 panaszok nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

II. A panasz bejelentésének módjai

4. 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 naptári napos határidő azon a napon kezdődik, amelyiken a panasz rögzítésre került.

5. 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.
6. 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.
7. 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 1462 2299
 - d) elektronikus levélben:

ugyfelszolgalat@quantis-group.com
 - e) online panaszbejelentő űrlapon:

<https://www.quantis-group.com/ugyfeltajekoztatas/quantis-consulting/>
8. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
9. A panaszbeadvány szabadon alkalmazható formanyomtatványa a szabályzat 1. sz. melléklete.

III. A panasz kivizsgálása

10. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
11. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
12. Szóbeli panasz:
 - 12.1. 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.

- 12.2. A Társaság 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.
- 12.3. 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.
- 12.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül – kérésének megfelelően – rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 12.5. 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.
- 12.6. 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.
- 12.7. 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
 - 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.
- 12.8. 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.

13. Írásbeli panasz

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.
14. 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.
15. Amennyiben az ügyfél azonos tartalommal ismételt benyújt panaszt, a válasz a korábbi válaszevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesíthető.
16. A panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz
- 16.1. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
 - 16.2. a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
17. Ha a panasz a fenti 16.1. és 16.2. pontot is érinti, akkor a Társaság tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a 16.1. és mely része a 16.2. pont alá.
18. 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

19. 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
20. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

21. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos 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)

- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.
- levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest, Pf.:172.
- telefon: +36 80 203 776
- e-mail: 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

- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.:777.
- telefon: + 36 80 203 776
- fax: + 36 1 429 8000
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>
- a fogyasztói panaszok célját szolgáló formanyomtatvány a szabályzat 2. sz. melléklete
- interneten elérhető formanyomtatványok:

<https://www.mnbb.hu/letoltes/fogyasztói-kerelem-az-mnbbhez-20180904.pdf>

c) bíróság.

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

23. 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 a kétfélmillió forintot.

24. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
25. 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 előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. Erről és a kérelem nyomtatvány iránti igény előterjesztésére szolgáló elérhetőségeiről (telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím) a Társaság a panasz elutasítása esetén külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet. Interneten elérhető formanyomtatványok: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvan yok>

VI. A panasz nyilvántartása

26. 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.
27. 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.
28. 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.

Mellékletek:

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	
Név:	

Felek adatai

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

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

--

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (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)

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 szolgáltatással¹** (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.

Pénzforgalmi 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.

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) készpénzáttutalás; 7) fizetéskezdeményezési 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 megszűntetésekor 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.