

# 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. **Ha egy, az Európai Unióban letelepedett pénzügyi szolgáltatóval alakul ki valakinek jogvitája** a vele online megkötött szerződéssel vagy a szerződés alapján igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban, **azt már földrajzi távolságtól függetlenül, otthonról, online is rendezheti**.

## ? 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, a rendszert 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 SZERV 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** kizárólagosan illetékes. **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: 2020. augusztus*

# 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@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: [www.mnb.hu/penzugyinavigator](http://www.mnb.hu/penzugyinavigator)

## **PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT**

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

## **PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Levél cím: 1525 Budapest Pf.: 172.

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

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)

## **BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

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

Levél cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: +36-1/488-2131 Fax: +36-1/488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu)

Legyen mindig naprakész!

**Töltse le a Pénzügyi Navigátor mobilapplikációt!**



[www.mnb.hu/penzugyinavigator](http://www.mnb.hu/penzugyinavigator)