

3. sz. melléklet

A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek **együttes** teljesülése esetén forduljon kérelemmel:

- ✓ **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz 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**.
- (Részletesen ld. a „[Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?](#)” című ismertetőben.)

**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, szerződészsám):

--

***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 a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett kérelem benyújtásához.
- Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg. Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

- A panasz az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat kérelmével, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és

➤ panaszára 30 napon belül nem kapott választ, vagy
➤ panaszára nem érdemi vagy teljes körű választ kapott, vagy
➤ sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, vagy annak eljárása továbbra is jogsértő vagy megtévesztő.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni panaszra, és a panaszra kapott válasz másolatát minden esetben csatolja az MNB-hez benyújtandó kérelméhez.
- 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.
- Kérelme tárgyában az MNB 3 hónapon belül hoz döntést. Ez a határidő indokolt esetben, egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható. 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 fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy

- a) a pénzügyi szervezet panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- b) valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, illetve,
- c) ha tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, 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 — a Magyar Nemzeti Bank 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.

A Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- a) idő előtt felmondta a szerződést,

- b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- d) szerződésszegése kárt okozott,
- e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el:

- a) a bíztatási kárral,
- b) a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel,
- c) a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.