

pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



ONLINE VITARENDEZÉS

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

www.mnb.hu/penzugyinatavigator
utat mutat a pénzügyekben



Mi az online vitarendezés?

Ma már lehetőség nyílik az **interneten vagy egyéb elektronikus csatornán keresztül is** pénzügyi szolgáltatásra irányuló **szerződéskötésre**. 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 belöldi, 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. január



Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

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

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnbb.hu/penzugyinavigator

Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat

A megyeszékhelyeken működő irodák elérhetőségei, valamint az aktuális kitelepülésekkel kapcsolatos információk megtalálhatók honlapunkon.

Ha az online vitarendezési platform használatával kapcsolatos kérdése van, úgynevezett kijelölt kapcsolattartó pontként a

Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat:

Levélcím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

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

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.hu



Legyen mindig naprakész!

**Töltse le a Pénzügyi Navigátor
mobilapplikációt!**