



## TÁJÉKOZTATÓ

A KÉRELMEZŐT ÜGYFÉLKÉNT MEGILLETŐ JOGOKRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEKRŐL  
A MAGYAR NEMZETI BANK ÁLTAL FOLYTATOTT FOGYASZTÓVÉDELMI ELLENŐRZÉSI ELJÁRÁS SORÁN

### Az MNB hatásköre, eljárása

Az Magyar Nemzeti Bank (**MNB**) hatásköre a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 39-40. §-okban felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó szervezetek, személyek és tevékenységek felügyeletére terjed ki. Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB tv. 81. § (1) bekezdése alapján hivatalból vagy fogyasztó kérelmére folytat le. A felügyeleti hatóság az MNB tv., valamint az MNB tv. 46. § (1) bekezdés a) pontjában meghatározott törvények, valamint – amennyiben az MNB tv. alkalmazni rendeli – az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (**Ákr.**) előírásai szerint jár el.

**Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásban kizárólag az MNB tv. 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megtartását ellenőrzi.**

### Ügyintézési határidő

Az ügyintézési határidő a kérelemre indult fogyasztóvédelmi eljárásban **hat hónap** (MNB tv. 83. § (4) bekezdés). A kérelemre induló eljárás és annak ügyintézési határideje **a kérelemnek az MNB-hez való megérkezését követő munkanapon, vagy hiánypótlás esetén a hiányok maradéktalan pótlásától indul** (MNB tv. 49. § (3) és (4) bekezdés). A határidő meghosszabbodását eredményező eseteket az MNB tv. 49. § (4) bekezdés határozza meg.

### Iratok benyújtásának és kézbesítésének módja az eljárás során

A természetes személy ügyfél az eljárással összefüggő nyilatkozatot, kérelmet vagy más iratot írásban nyújthat be az MNB-hez. Erre lehetősége van postai úton (1534 Budapest BKKP Pf. 777), vagy elektronikusan ügyfélkapun keresztül, vagy személyesen az MNB Ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina körút 6.). Kérjük, hogy a benyújtott iratokon tüntesse fel a kérelmére indult fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás ügyszámát.

Az MNB postai úton juttatja el az eljárás során keletkező iratokat a természetes személy ügyfélnek. **Ha azonban a természetes személy ügyfél ügyfélkapun keresztül lép kapcsolatba az MNB-vel, akkor azt követően az MNB is Ügyfélkapun keresztül kézbesíti** az eljárás során keletkező iratokat és döntéseket.

### Iratbetekintés

Az MNB tv. 49/B. § szerinti iratbetekintési jog az MNB hatósági eljárása során és annak befejezését követően is gyakorolható. Az iratbetekintés során az arra jogosult megismerheti az iratokat, azokról saját feljegyzést, másolatot, kivonatot készíthet, elektronikus másolatot kérhet, vagy elektronikus adathordozón kérheti az iratok rögzítését és átadását, vagy olyan papíralapú másolatot kérhet, melyet kérés esetén az MNB hitelesít.

A kérelmező fogyasztó formanyomtatvány<sup>1</sup> segítségével terjesztheti elő iratbetekintési kérelmét az MNB Ügyfélszolgálatánál.

## Ügyfélszolgálat

Az MNB Ügyfélszolgálatára általános tájékoztatást ad a fogyasztóvédelmi eljárás menetéről, illetve a jelen tájékoztatóban foglaltakról. Az MNB Ügyfélszolgálatát nyitvatartási időben<sup>2</sup> hívhatja az országosan ingyenesen hívható +36 (80) 203-776-os telefonszámon vagy - akár a [www.mnb.hu/idopontfoglalo](http://www.mnb.hu/idopontfoglalo) elérési útvonalon történő előzetes online időpontfoglalással - személyesen felkeresheti a 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. (MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum) címen. Amennyiben kérdését írásban kívánja beküldeni, ezt megteheti az [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) e-mail címre, vagy 1534 Budapest BKKP Pf. 777 postacímre, illetve Ügyfélkapun keresztül.

### Az ügyfelet megillető jogok

- 1) *A nyilatkozattétel:* Az ügyfél az eljárás során bármikor nyilatkozatot, észrevételt tehet (Ákr. 5. § (1) bekezdés).
- 2) *Bizonyíték megismeréséhez való jog:* annak érdekében, hogy az ügyfél álláspontját kifejthesse – azaz érdekeit érvényesíthesse –, az iratokba való betekintés szabályai figyelembevételével megismerheti az eljárás során beszerzett bizonyítékokat és további bizonyításra irányuló indítványt terjeszthet elő.
- 3) *Jogorvoslathoz való jog:* A jogorvoslat lehetőségéről, benyújtásának helyéről és határidejéről, valamint a jogorvoslati eljárásról szóló tájékoztatást mindenkor a döntés tartalmazza.

Az MNB határozata és eljárást megszüntető végzése ellen annak közlésétől számított 30 (harminc) napon belül jogszabálysértésre hivatkozással közigazgatási pert lehet indítani.

A perben a jogi képviselő kötelező. A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszékhez címezve, az MNB-nél kell úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani, amely a következő címen érhető el: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vezesek-keresese> (elérési útvonal: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) → Felügyelet → Engedményezés és intézményfelügyelés → Határozatok és végzések keresése → [Hatósági döntésekkel szembeni bírósági jogorvoslat kezdeményezéséhez ÁNYK nyomtatvány](#)). A kereset benyújtásának a végzés hatályosulására nincs halasztó hatálya, azonban az ügyfél és az, akinek jogát vagy jogos érdekét a közigazgatási tevékenység közvetlenül érinti azonnali jogvédelmet kérhet.

### Az ügyfelet terhelő kötelezettség

Az ügyfél köteles a közigazgatási eljárás során jóhiszeműen eljárni. Az ügyfél magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére vagy a döntéshozatal, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére (Ákr. 6. § (1)-(3) bekezdések).

---

<sup>1</sup>Az iratbetekintési jog gyakorlásának részleteit az MNB honlapján elérhető [Iratbetekintési tájékoztató](https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vezesek-keresese) tartalmazza: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vezesek-keresese>, Elérési út: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) → Felügyelet → Felügyeleti keretrendszer → Iratbetekintés

<sup>2</sup> [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) → Pénzügyi Navigátor → Elérhetőségek → Keressen fel minket Budapesten!, <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek/keressen-fel-minket-budapesten>