

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén a Bank írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az ügyfelet ezek a jogorvoslati lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el. A panaszkezelést követő bejelentések, jogorvoslati lehetőségek eltérőek aszerint, hogy fogyasztó vagy nem természetes személy panaszos kíván-e további intézkedést kezdeményezni.

A Bank a panasz elutasítása esetén a fogyasztót tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult;

amennyiben a panasz a Bank álláspontja szerint mindkét előző pontot érinti, a panaszban foglaltak mely rész tartozik az egyes pontok körébe.

Fogyasztó számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Fogyasztónak minősülő panaszosnak a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a) bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (Levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06- 80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),
- továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elektronikusan elérhető az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>), illetve a Bank a költségmentesen az ügyfél rendelkezésre bocsátja azt az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központhoz fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776 e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elektronikusan elérhető az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok> , ill. <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>), illetve a Bank költségmentesen az ügyfél rendelkezésre bocsátja azt az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

A Bank felhívja a fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a Bank közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben, amely polgári jogi jogvita tárgyát képezheti. Polgári jogvita esetén a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel – annak joghatásaival – kapcsolatos jogvita esetén keresettel a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései alapján keresettel fordulhat – 25. § - az illetékes bírósághoz fordulhat.

Abban az esetben, ha az ügyfél pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződését online, távértékesítés keretében kötötte és a válaszlevélben foglaltakkal nem ért egyet, lehetősége van arra, hogy az Európai Unió <http://ec.europa.eu/odr> honlapon elérhető online vitarendezési platformján keresztül a PBT-t online vitarendezési fórumként igénybe vegye. Magyarországon a PBT a belföldi pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogvitákban a kizárólagosan illetékes fórum, mely saját eljárási szabályai szerint jár el. Az online kérelem benyújtásához az ügyfélnek először regisztrálnia kell az Európai Bizottság <https://webgate.ec.europa.eu/cas> címen elérhető honlapján, amit magyar nyelven meg tud tenni. Ezt követően tud online kérelmet benyújtani, megadva a szükséges adatokat.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszos számára a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére:

bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.