



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

EXTRA

Egy percben az
online
vitarendezésről



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

P A N A S Z O M V A N



Mi az online vitarendezés?

Ma már lehetősége van az **interneten vagy egyéb elektronikus csatornán keresztül is** pénzügyi szolgáltatásra irányuló **szerződést** kötni. Ilyen lehet például a biztosítás, a bankszámla-szerződés, vagy a személyi, esetleg egyéb hitel igénylése. Ha egy, az **Európai Unióban** letelepedett pénzügyi szolgáltatóval, és ezen online módon megkötött szerződéssel vagy a szerződés alapján igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban **jogvitája merül fel**, már **online is rendezheti azt**.

2016. február 15-től akár **otthonról, földrajzi távolságtól függetlenül** is intézheti **bírósági eljáráson kívüli vitás ügyeit**.



Ki veheti igénybe?

Minden magánszemély, aki **rendelkezik Európai Unió tartózkodási hellyel és magánszemélyként** köt pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést az interneten **vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül**, élhet az online vitarendezés lehetőségével.



Kivel szemben?

A pénzügyi fogyasztói jogvita lehet **akár bel-földi, akár** ügynevezett **határon átnyúló**. Ez a rendszer igénybe vehető tehát akkor is, ha a szolgáltató belföldi és akkor is, ha külföldön van.





Hogyan vehetem igénybe?

Első lépésként **regisztrálnia kell** az **Európai Bizottság** honlapján magyar nyelven, ezt megteheti **[ide kattintva](#)**. Ezt követően - **[ide kattintva](#)** - nyújthatja be kérelmét az online felületen keresztül megadva azokat az adatokat, amelyeket e felületen Öntől kérnek.



Melyik szerv jár el az ügyemben?

Vitás ügye az online bejelentést követően, az Ön által megadott adatok alapján a rendszerben regisztrált és a listában 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 meghosszabbításra csak kivételes esetben van mód.

Kézirat lezárva: 2016. március





PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777.

Telefon: +36-40 203-776 E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnbb.hu/pfk

A Pénzügyi Békéltető Testület

Levélcím: 1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.

Telefon: +36-40 203-776 E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Ha az online vitarendezési platform használatával kapcsolatos kérdése van, úgynevezett kijelölt kapcsolattartó pontként fordulhat a Budapesti Békéltető Testülethez a következő elérhetőségeken:

Budapesti Békéltető Testület

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