16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet

egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

[1] E rendelet célja egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó részletes követelmények meghatározása, a panaszok teljes körű kivizsgálásának és megfelelő módon történő megválaszolásának, a panaszkezelési eljárások átláthatóságának biztosítása, valamint az ügyfelek jogainak védelme érdekében.

[2] Az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény 79. §-ában, a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény 135. §-ában, a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 180. § (3) bekezdésében, az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény 88/A. §-ában, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 290. § (3) bekezdésében, a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény 201. § (3) bekezdésében, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 439. § *a)* pontjában, a kriptoeszközök piacáról szóló 2024. évi VII. törvény 13. § (2) bekezdésében, valamint a nemteljesítő hitelmegállapodások hitelgondozóiról és a nemteljesítő hitelmegállapodások felvásárlóiról szóló 2025. évi XII. törvény 34. § (2) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 4. § (9) bekezdés *d)* pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

1. § (1) E rendelet alkalmazásában – a (2) bekezdésben foglaltak kivételével – szolgáltató

a) az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár,

b) a magánnyugdíjpénztár,

c) a befektetési vállalkozás,

d) a pénzforgalmi intézmény,

e) az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény,

f) az utalványkibocsátó,

g) a pénzügyi szolgáltatási tevékenysége és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenysége tekintetében a Posta Elszámoló Központot működtető intézmény,

h) a pénzügyi intézmény,

i) a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő,

j) az ÁÉKBV-alapkezelő,

k) a biztosító,

l) a független biztosításközvetítő,

m) az egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítő, valamint

n) a hitelgondozó.

(2) Az 5. § (3)–(9) bekezdése alkalmazásában szolgáltatónak minősül a kriptoeszköz-szolgáltató is.

2. § (1) A szolgáltató teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a pénztártagnak, az ügyfélnek, a tagnak, a befektetőnek, illetve a hitelfelvevőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal, továbbá hitelgondozói tevékenységgel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

(2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

(3) A szolgáltató – amennyiben honlapot működtet – a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

3. § (1) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a szolgáltató panaszkezelési szabályzatában meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

(2) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát a függő közvetítő – ide nem értve a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 4. § (1) bekezdés 34. pont *b)* alpontjában meghatározott többes ügynököt – vagy tagszervező részére küldi meg vagy adja át, a függő közvetítőt vagy tagszervezőt megbízó szolgáltató felel a panasz szolgáltató felé történő haladéktalan továbbításáért, illetve kezeléséért.

(3) A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

(4) A szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton küldi meg, amennyiben

a) az írásbeli panaszt az ügyfél

aa) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

ab) a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül terjesztette elő,

és eltérően nem rendelkezett;

b) a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

(5) A szolgáltató a (4) bekezdés szerinti választ írásbeli panasz esetén a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező, szóbeli panasz esetén az ügyfél által megjelölt csatornán küldi meg.

(6) A (4) bekezdésben foglalt rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltató

a) az 5. § (8) bekezdésében foglaltak teljesülését vagy

b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak az azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét

nem biztosítja.

4. § Az 1. § (1) bekezdés *c)–j)* és *n)* pontja szerinti szolgáltató telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

5. § (1) A szolgáltató a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

(2) Az (1) bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett és elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, az 1. § (1) bekezdés *a)*, *b)* és *j)–m)* pontja szerinti szolgáltató – ha a korábbi álláspontját fenntartja – válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

(3) A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására

irányult.

(4) Ha a szolgáltató szerint a panasz a (3) bekezdés *a)* és *b)* pontjában meghatározott tárgykört is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (3) bekezdés *a)*, illetve *b)* pontjában meghatározott tárgykörbe.

(5) A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványt (a továbbiakban együtt: formanyomtatvány) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

(6) A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatást nyújt a PBT hatásköréről a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96. § (1) bekezdésében foglaltak szerint, feltünteti a PBT székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatvány elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti a formanyomtatvány szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

(7) A szolgáltató a (3), (4) és (6) bekezdésben foglaltakról figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

(8) A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

(9) A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a (8) bekezdésben foglaltaknak való megfelelést olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazása biztosítja, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

6. § A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve,

b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,

f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

7. § A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján

a) a panaszokat nyomon követi,

b) észszerű időközönként a panaszokat témájuk szerint csoportosítja,

c) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,

d) megvizsgálja, hogy a *c)* pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,

e) eljárást kezdeményez a feltárt, *c)* pontban rögzített tények és események korrekciójára, és

f) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

8. § (1) A szolgáltató a panaszok kezelésének módja és formája tekintetében a panaszkezelési szabályzatban legalább az 1. mellékletben foglalt elemeket rögzíti.

(2) A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint – amennyiben honlapot működtet – honlapjának nyitó oldalán, a panaszkezelésre vonatkozó külön menüpont alatt teszi közzé.

9. § Ez a rendelet a kihirdetését követő 45. napon lép hatályba.

10. §[1]

1. melléklet a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelethez

A panaszkezelés formájára és módjára vonatkozó szabályok panaszkezelési szabályzatban történő feltüntetése

I. A panasz bejelentésének módja

1. Szóbeli panasz

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye – pontos cím – és a nyitvatartási idő – az ügyfélforgalom számára nyitva álló több helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás – megjelölése,

ab) ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség hiányában a székhely és a nyitvatartási idő megjelölése;

b) telefonon:

ba) telefonszám és

bb) hívásfogadási idő, nyitvatartási idő megjelölése;

c) – amennyiben biztosított – a szóbeli panasz közlésére szolgáló egyéb csatornán:

ca) a csatorna megnevezése és elérhetősége, valamint

cb) a panaszfogadási idő

megjelölése.

2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton: levelezési cím megjelölése,

c) elektronikus levélben: elektronikus levelezési cím megjelölése,

d) – amennyiben jogszabályban előírt kötelezettség vagy a szolgáltató saját döntése alapján biztosított – telefaxon: telefaxszám megjelölése, valamint minden olyan, írásbeli panasz közlésére szolgáló csatornán, amelyet a szolgáltató az *a)–c)* alpontban foglaltakon túl biztosít az ügyfelek számára: ezen csatornák és elérhetőségük megjelölése.

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

1 Hatályon kívül helyezve: 2010. évi CXXX. törvény 12–12/B. § alapján. Hatálytalan: 2026. VII. 19-től.

2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3. A befektetési vállalkozás, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, az utalványkibocsátó, a Posta Elszámoló Központot működtető intézmény, a pénzügyi intézmény, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő, valamint a hitelgondozó esetén a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálása mellőzhető.

4. Szóbeli panasz

4.1. A szóbeli panasz azonnali megvizsgálása

4.1.1. Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, magánnyugdíjpénztár, biztosító, befektetési vállalkozás, pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, utalványkibocsátó, a Posta Elszámoló Központot működtető intézmény, pénzügyi intézmény, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő, ÁÉKBV-alapkezelő és hitelgondozó a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A jelen pont szerinti szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

4.1.2. A független biztosításközvetítő és egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítő a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jelen pont szerinti szolgáltató – a telefonon közölt szóbeli panasz esetén – a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ebben az esetben a szolgáltató az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

4.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

4.3. Hangfelvétel megőrzése

4.3.1. Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, magánnyugdíjpénztár, biztosító, befektetési vállalkozás, pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, utalványkibocsátó, a Posta Elszámoló Központot működtető intézmény, pénzügyi intézmény, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő, ÁÉKBV-alapkezelő és hitelgondozó a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi.

4.3.2. A független biztosításközvetítő és egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítő a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt – ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt, amelynek megőrzési ideje 1 év – 5 évig megőrzi.

4.4. A szolgáltató az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4.6. A szolgáltató a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

4.7. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve,

b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

4.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató az 5. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

5. Írásbeli panasz

5.1. Határidő

5.1.1. A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

5.1.2. A pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot – a pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

5.1.3. A pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó pénzforgalmi szolgáltató a pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

5.2. Az elektronikus úton közölt válasz megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő – zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó – rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmazó szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton – a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező vagy a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél által megjelölt csatornán – küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik, valamint ha a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

III. A panaszkezelés során az ügyféltől kérhető adatok, dokumentumok és azok kezelése

1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:
a) ügyfél neve,
b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
c) ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe,
d) ügyfél telefonszáma,
e) értesítés módja,
f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

g) panasz leírása, oka,
h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A szolgáltató a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

IV. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
a) PBT, a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos jogvita esetén: az aktuális elérhetőségek – székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím – pontos megadása, a PBT honlapján található adatokkal megegyezően;
b) MNB: az aktuális elérhetőségek – a pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat levelezési címének, telefonszámának – pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően;
c) bíróság.
2. A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott, és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétmillió forintot.
3. A fogyasztónak minősülő ügyfél az 1. pontban foglalt esetben a PBT, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem-nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
4. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél az 1. pontban foglalt esetben bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, amely tartalmazza
a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
b) a panasz benyújtásának időpontját,
c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
e) a panaszra adott válasz postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.
2. A panasz és az arra adott válasz megőrzési ideje 5 év.

TARTALOMJEGYZÉK

16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet ---- 1
egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról ---- 1
1. melléklet a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelethez ---- 4
A panaszkezelés formájára és módjára vonatkozó szabályok panaszkezelési szabályzatban történő feltüntetése ---- 4
I. A panasz bejelentésének módja ---- 4
II. A panasz kivizsgálása ---- 4
III. A panaszkezelés során az ügyféltől kérhető adatok, dokumentumok és azok kezelése ---- 6
IV. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség ---- 7
V. A panasz nyilvántartása ---- 7