

BANKI PANASZGYAKORLÁSI ÚTMUTATÓ

I. rész: A pénzügyi panaszjog rendszere és fórumai

Hatályállapot: 2026. augusztus 24.

Az I. rész célja

Az útmutató első része a banki panaszjog alapjait rendezi: mit jelent jogilag a panasz, milyen jogforrások irányadók, milyen ügytípusok különíthetők el, és mikor melyik külső fórum - MNB, Pénzügyi Békéltető Testület, NAIH vagy bíróság - kerül előtérbe. A további részek az itt lefektetett alapokra építve egy-egy részterületet részletesebben dolgoznak fel.

Szerző: Polgár Zoltán

Kiadó és szakmai gondozó: Társasházi Polgár - Társasházkezelő és Üzemeltető Egyesület

ISBN 978-615-02-7872-8 (PDF)

Tartalmi áttekintés

- 1. Miért önálló jogi jelentőségű a pénzügyi panasz?
- 2. Rövid történeti háttér - a modern pénzügyi fogyasztóvédelem fiatal intézményrendszere
- 3. Mi minősül banki panasznak?
- 4. A hatályos jogforrási rendszer 2026-ban
- 5. A banki panaszok fő típusai
- 6. A fórumok elhatárolása: bank - MNB - PBT - NAIH - bíróság
- 7. Költséghímélő fogyasztói út: saját bizonyítás, ingyenes fórumok és digitális ügyindítás
- 8. Gyakorlati alapelvek: hogyan kell egy panaszt jogilag felépíteni?
- 9. Az I. rész következtetései
- Forrásjegyzék

1. Miért önálló jogi jelentőségű a pénzügyi panasz?

A banki panasz nem egyszerű ügyfélszolgálati elégedetlenségi jelzés. A hitelintézetekre jogszabályban előírt panaszfogadási, kivizsgálási, indokolási, nyilvántartási és tájékoztatási kötelezettségek vonatkoznak. A panaszkezelési eljárás ezért a pénzügyi szolgáltatási jogviszony egyik önálló jogvédelmi rétege: lehetőséget ad arra, hogy az ügyfél a pénzügyi szolgáltató saját szervezetén belül vitassa a szolgáltató magatartását, tevékenységét vagy mulasztását, még mielőtt külső jogérvényesítési fórumhoz fordulna.

A Hpt. 288. § (1) bekezdése alapján a pénzügyi intézménynek biztosítania kell, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse. A szabály nem csak fogyasztókra használja az „ügyfél” fogalmát; a panasztételi lehetőség tehát tágabb, mint a PBT fogyasztói hatásköre. A banki panasz és a későbbi jogvita fóruma ezért nem azonos fogalom.

A jelenleg hatályos 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet 2. § (1) bekezdése még egyértelműbb: panasznak minősülhet a szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, fennállásával és teljesítésével összefüggő kifogás, továbbá a szerződéses jogviszony megszűnésével és az azt követő, a szerződéssel összefüggő magatartással kapcsolatos kifogás is. Ennek különös jelentősége van a felmondási ügyeknél: a szerződés megszüntetése nem esik ki a panaszkezelési rendszerből.

Lényegi tétel

A pénzügyi panasz egyszerre lehet (1) belső jogvédelmi eszköz, (2) bizonyítási forrás, (3) a későbbi PBT- vagy MNB-eljárás előfeltétele, és (4) a bank saját nyilvántartásában olyan esemény, amelyhez jogszabály konkrét feldolgozási és rendszerszintű elemzési kötelezettséget kapcsol.

A 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet 7. §-a alapján a szolgáltató nem csupán egyenként válaszolja meg a panaszokat: a nyilvántartás alapján nyomon követi és témák szerint csoportosítja azokat, feltárja a panasz okát képező tényeket és eseményeket, megvizsgálja azok más eljárásokra, termékekre vagy szolgáltatásokra gyakorolt lehetséges hatását, és összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és jogi kockázatokat. A panaszjog ezért a szolgáltató működésének belső kontrollmechanizmusához is kapcsolódik.

2. Rövid történeti háttér - a modern pénzügyi fogyasztóvédelem fiatal intézményrendszere

A panaszhoz és jogorvoslathoz való jog általános jogi gondolata természetesen nem új. A kifejezetten pénzügyi fogyasztói jogvitákra létrehozott, specializált magyar intézményrendszer viszont mai formájában fiatal: nagyjából másfél évtizedes.

A Pénzügyi Békéltető Testületet a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény hozta létre, és 2011. július 1-jén kezdte meg működését. Az MNB történeti összefoglalója szerint ezt megelőzően nem létezett külön pénzügyi békéltetés Magyarországon; a pénzügyi jogviták az általános békéltető testületi rendszerbe vagy a bíróságok elé kerültek. 2013. október 1-jén a PSZÁF feladatait a Magyar Nemzeti Bank vette át, a PBT pedig az MNB keretében szakmailag független testületként működik tovább.

A rendszer fejlődése 2025-2026-ban is folytatódott. A 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet újraszabályozta több pénzügyi intézménytípus panaszkezelési eljárásának és szabályzatának részletes követelményeit. Ezt követően a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet 2026. július 18-án lépett hatályba, és kifejezetten hatályon kívül helyezte a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletet. A panaszkezelés tehát ma is változó, részleteiben folyamatosan pontosított jogterület.

2026-os változás

2026. augusztus 24-én a banki panaszkezelés részletes MNB-szabályainál már a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendeletet kell elsődlegesen ellenőrizni. A 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletre épülő korábbi banki vagy szakmai anyagok csak történeti forrásként kezelhetők, ha nem frissítették azokat.

3. Mi minősül banki panasznak?

A hatályos MNB-rendeleti meghatározás tárgya a szolgáltató magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A panasz fogalma időben végigkíséri a teljes szerződéses életciklust: a szerződéskötés előtti tájékoztatástól a szerződés létrejöttén és teljesítésén át egészen a megszűnésig, sőt az azt követő, a szerződéssel összefüggő magatartásig.

Ez alapján banki panasz lehet például a téves vagy hiányos tájékoztatás, egy díj vagy tranzakció vitatása, a banki informatikai szolgáltatás működésével kapcsolatos kifogás, hitel- vagy befektetési szolgáltatási vita, a bankkártya- vagy átutalási művelet problémája, a szerződés módosításának vagy megszüntetésének kifogásolása, illetve maga a panaszkezelés módja is.

A panaszt ugyanakkor el kell választani más típusú ügyfélkérelmekről. Egy GDPR 15. cikk szerinti hozzáférési kérelem például érintetti joggyakorlás; önmagában attól még nem válik Hpt. szerinti banki panasszá, hogy bankhoz nyújtják be. Ha azonban az ügyfél az adatkezelés jogszerűségét vagy az adatvédelmi kérelem kezelését is kifogásolja, adatvédelmi panasz és pénzügyi panasz egymás mellett is felmerülhet. Ugyanez a tényállás ezért több jogterülethez tartozó eljárást is kiválthat.

Fontos elhatárolás

A „panasz”, a „kérelem”, a „meltányossági kérelem” és a „jogvita” nem szinonimák. A pontos minősítés azért fontos, mert eltérő határidő, eltérő bizonyítási szabály és eltérő külső fórum kapcsolódhat hozzájuk.

4. A hatályos jogforrási rendszer 2026-ban

Lakossági banki panasz esetén több jogforrás együttes alkalmazása szükséges. A szabályozás nem egyetlen „panasztörvényben” található. A banki panaszkezelés ágazati, fogyasztóvédelmi, pénzforgalmi, polgári jogi és - adott esetben - adatvédelmi szabályok metszetében működik.

Jogforrás / fórum	Kulcsszabály	Mit rendez?	Gyakorlati jelentőség
2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)	288. §	A pénzügyi intézmény alapvető panaszfogadási és panaszkezelési kötelezettségei.	Panaszcsatornák, szóbeli panasz, 30 napos főszabály, nyilvántartás, jogorvoslati tájékoztatás.
95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet	2-4. §	A részletes eljárási szabályok több pénzügyi intézménytípusra.	30 nap; pénzforgalmi panasz: 15 munkanap, kivételesen legfeljebb 35 munkanap; PBT/MNB tájékoztatás.
16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet	2-8. §	A panasz fogalma, forma, továbbítás, válasz tartalma, rendszerszintű panaszkezelés.	A megszűnés és az azt követő szerződéses kifogás is panasz lehet; a válasz részletes, indokolt és közérthető.
2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.)	81., 96., 102., 104. §	MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzés és PBT pénzügyi fogyasztói jogvita.	Elválasztja a hatósági fogyasztóvédelmi és a szerződéses jogvita útját.
2013. évi V. törvény (Ptk.)	szerződési jogi szabályok	A szerződés létrejötte, teljesítése, megszegése, megszüntetése és jogkövetkezményei.	A magánjogi igény anyagi jogi alapja; PBT és bíróság előtt lehet központi.
GDPR + Infotv.; NAIH	GDPR 12-22., 77. cikk	Személyes adatok, profilalkotás, hozzáférés, automatizált döntés, adatvédelmi jogorvoslat.	Önálló adatvédelmi út, amely egy banki tényállással párhuzamosan is releváns lehet.

A Hpt. 288. § szerinti általános írásbeli panaszra a bank főszabály szerint 30 napon belül küld indokolással ellátott választ. A 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet 2. § (5)-(7) bekezdése a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panaszokra ennél rövidebb, 15 munkanapos határidőt ír elő. Ha valamennyi panaszelem a szolgáltatón kívül álló okból nem válaszolható meg ezen belül, ideiglenes választ kell küldeni; a végső válasz határideje legfeljebb a 35. munkanap lehet.

A 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet 5. § (1) bekezdése a válasz minőségéhez is követelményt kapcsol: a szolgáltatónak részletesen ki kell térnie a teljes körű kivizsgálás eredményére, a rendezési intézkedésre vagy az

elutasítás indokára, és szükség esetén a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel vagy szabályzat pontos szövegét is közölnie kell. A válasznak közérthetőnek kell lennie.

5. A banki panaszok fő típusai

A banki panaszokat célszerű nem a bank belső szervezeti egységei, hanem a jogvita tárgya szerint csoportosítani. Ugyanaz a banki esemény több kategóriába is tartozhat, ezért a panaszban külön panaszelemekre kell bontani a tényeket és a jogi kifogásokat.

5.1. Lakossági bankszámla- és pénzforgalmi panaszok

Számlavezetés, átutalás, beszedés, bankkártyás fizetés, terhelés, jóváírás, pénzforgalmi szolgáltatás működése, hozzáférési és végrehajtási kérdések. A pénzforgalmi panasznál különösen fontos a 15/35 munkanapos válaszadási szabály.

5.2. Szerződéses és díjviták

Díj, kamat, költség, kedvezmény, csomagfeltétel, szerződésmódosítás, szerződés teljesítése vagy megszüntetése. Ezek tipikusan magánjogi kérdéseket is felvetnek, ezért PBT- vagy bírósági út lehet releváns.

5.3. Hitel- és követeléskezelési panaszok

Hitelbírálat, tájékoztatás, kamat, elszámolás, törlesztés, késedelem, felmondás, követeléskezelés, biztosítékok. A konkrét ügytől függően Hpt., fogyasztói hitelszabályok és Ptk. is alkalmazandó.

5.4. Befektetési és értékpapír-panaszok

Befektetési tanácsadás, alkalmassági/megfelelési kérdések, díjak, megbízások teljesítése, értékpapírszámla, befektetési vállalkozás magatartása. Gyakran külön szolgáltató és külön Bszt.-jogviszony áll fenn.

5.5. Adatvédelmi és profilalkotási ügyek

Személyes adatok hozzáférése, helyesbítése, profilok és minősítések, automatizált döntéshozatal, adatkezelési jogalap, adatátadás. A NAIH és a GDPR külön jogvédelmi rendszert alkot.

5.6. Panaszkezelési jogsértés

Késedelmes válasz, hiányos vagy nem érdemi válasz, panaszelemek figyelmen kívül hagyása, jogorvoslati tájékoztatás hiánya, panasz befogadásának akadályozása. Ez önmagában MNB fogyasztóvédelmi kérdés lehet.

5.7. Tájékoztatási és kereskedelmi gyakorlat

Reklám, értékesítési kommunikáció, megtevesztő vagy hiányos tájékoztatás, fogyasztói döntést befolyásoló gyakorlat. Az MNB tv. 81. § alapján az MNB ellenőrizheti a fogyasztóvédelmi rendelkezéseket, ideértve az Fttv. egyes szabályait is.

5.8. KHR és speciális nyilvántartási ügyek

A KHR-adatokhoz, helyességükhöz és kezelésükhöz külön, speciális jogorvoslati szabályok kapcsolódnak; ezek nem olvashatók egyszerűen a „szokásos” banki panaszba.

6. A fórumok elhatárolása: bank - MNB - PBT - NAIH - bíróság

A legtöbb hibás panaszstratégia abból indul ki, hogy „a bankkal van baj”, ezért egyetlen fórumnak kell mindent megoldania. A magyar rendszer funkcionálisan osztja szét a kérdéseket. A helyes fórumot a kifogás jogi természete alapján kell megválasztani.

Fórum	Elsődleges tárgy	Tipikus eredmény / szerep
Bank / szolgáltató	A saját magatartására, tevékenységére vagy mulasztására irányuló panasz.	Kivizsgálás, indokolt válasz, orvoslás; a legtöbb későbbi PBT/MNB eljárás előfeltétele.
MNB	Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése, ideértve a panaszkezelési szabályok megsértését is.	Hatósági ellenőrzés, jogsértés megállapítása, intézkedés és bírság; nem a polgári jogi kártérítés fő fóruma.
PBT	Fogyasztó és pénzügyi szolgáltató közötti pénzügyi fogyasztói jogvita.	Egyezség megkísérlése; egyezség hiányában a törvényi feltételek szerint döntés vagy az eljárás megszüntetése. Az előzetes közvetlen rendezési kísérlet főszabály szerint kötelező.
NAIH	Személyes adatok kezelése, érintetti jogok, GDPR-sértés.	Adatvédelmi vizsgálat vagy hatósági eljárás; hozzáférési és egyéb GDPR-jogok kikényszerítése.
Bíróság	Polgári jogi igények, szerződésszegés, kártérítés, érvényesség, joghatás, egyéb peres igény.	Kötelező erejű ítélet, teljes bizonyítási rendszer; költség- és időigénye jellemzően nagyobb.

Az MNB tv. 81. §-a alapján az MNB a fogyasztóval szembeni magatartásra vonatkozó, törvényben, végrehajtási jogszabályban vagy közvetlenül alkalmazandó uniós jogi aktusban előírt fogyasztóvédelmi rendelkezések megtartását ellenőrzi. A PBT ezzel szemben az MNB tv. 96. § (1) bekezdése alapján a fogyasztó és pénzügyi szolgáltató közötti pénzügyi fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezésének fóruma.

Az MNB tv. 102. § (1) bekezdése szerint PBT-eljárás főszabály szerint csak akkor kezdeményezhető, ha a fogyasztó előzetesen közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését a szolgáltatóval. Ezért a banki panasz nem pusztán udvariassági előszoba: eljárásjogi kapu is.

Adatvédelmi kérdésben a NAIH külön rendszerben jár el. A GDPR 77. cikke alapján az érintett panaszt tehet a felügyeleti hatóságnál, a NAIH pedig kifejezetten javasolja, hogy az érintett előbb közvetlenül az adatkezelőnél gyakorolja a hozzáférési, helyesbítési, törlési, korlátozási vagy tiltakozási jogát. A banki panasz és a GDPR-kérelem ezért céljuk és jogalapjuk szerint elkülönítendő, még akkor is, ha ugyanazon banki döntéshez kapcsolódnak.

Egy tényállás - több eljárás

Például egy banki döntés egyszerre vethet fel szerződéses jogvitát (PBT/bíróság), panaszkezelési jogsértést (MNB) és személyesadat-kezelési kérdést (NAIH). A párhuzamos utak tárgya nem ugyanaz; a konkrét eljárási akadályokat és határidőket mindig külön kell ellenőrizni.

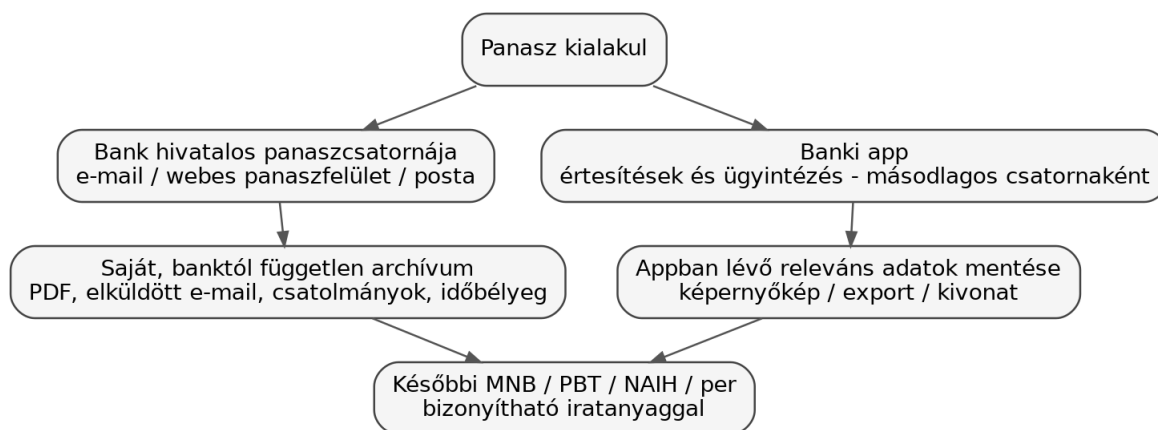
7. Költséghímélő fogyasztói út: saját bizonyítás, ingyenes fórumok és digitális ügyindítás

A fogyasztói jogérvényesítésnél célszerű először azokat az eszközöket kihasználni, amelyek külön eljárási díj nélkül igénybe vehetők, és közben olyan iratanyagot létrehozni, amely egy későbbi jogvitában is ellenőrizhető. A banki panasz, az MNB fogyasztóvédelmi eljárása, a PBT és az adatvédelmi hatósági út különböző kérdésekre szolgál; egyik fórum sem általános „felsőbb panasziroda”.

7.1. A panaszcsatorna megválasztása: saját bizonyítási tér kialakítása

A bank által közzétett hivatalos panaszcsatornák közül írásbeli ügyben célszerű olyan megoldást választani, amelynek teljes másolata a fogyasztónál, a bank rendszerétől függetlenül is megmarad. Ilyen lehet különösen a bank panaszkezelési szabályzatában megadott e-mail-cím, webes panaszfelület letölthető visszaigazolással vagy a postai küldemény. Az e-mail jogi előnye nem az, hogy „több jog” kapcsolódna hozzá, hanem a saját példány, a csatolmányok, a küldési idő és a levélfejléc későbbi hozzáférhetősége.

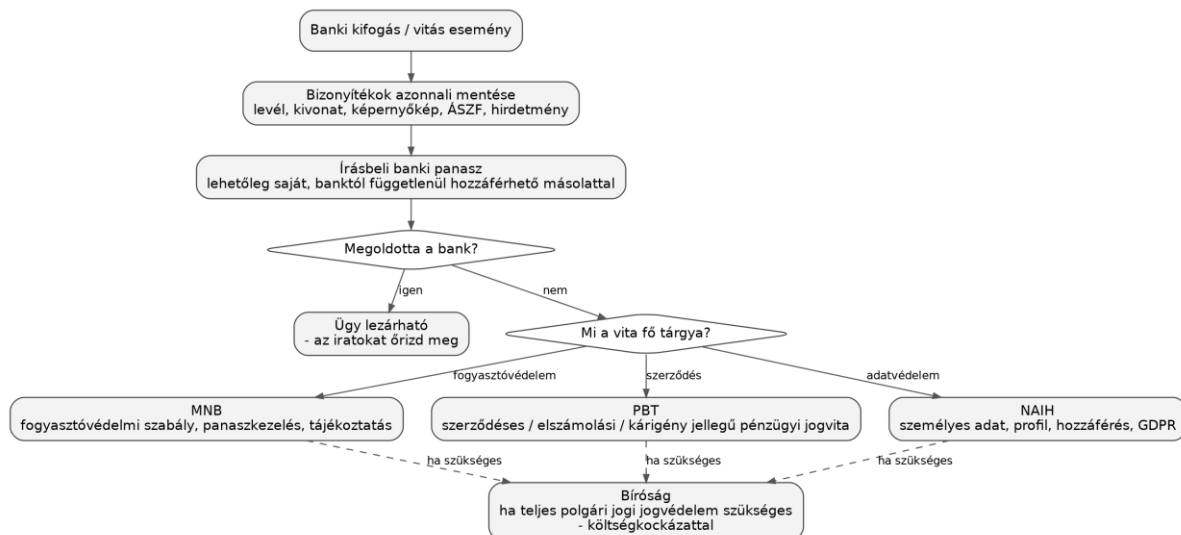
A banki alkalmazás használható és sokszor kényelmes, de panaszhelyzetben nem célszerű kizárólagos irattárként kezelni. A panasz folyamatban léte önmagában nem fagyasztja be a szerződéses jogviszonyt, ezért egy későbbi hozzáférés-változás, szolgáltatáskorlátozás vagy szerződésmegszűnés bizonyítási nehézséget okozhat. Az appban megjelenő releváns üzeneteket, visszaigazolásokat, kivonatokat és státuszokat ezért célszerű külön is elmenteni.



1. folyamatábra - Panaszcsatorna és bizonyítékmegőrzés

7.2. Az ingyenesség felé vezető elsődleges út

A pénzügyi intézmény a fogyasztói panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számíthat fel. Ha a banki rendezés eredménytelen, a fogyasztó a jogvita természetétől függően több, költséghímélő hatósági vagy alternatív vitarendezési utat választhat. A PBT eljárása kifejezetten ingyenes, jogi képviselő igénybevétele nem kötelező. Az MNB-hez és a PBT-hez irányuló beadvány Kormányablakban is díjmentesen leadható és továbbítható. A személyes adatok védelméhez fűződő jog megsértésével kapcsolatos hatósági eljárás tárgyánál fogva illetékmentes. A bírósági út ehhez képest rendszerint nagyobb költségkockázattal járhat - eljárási illeték, jogi képviselő, szakértői díj és ellenérdekű fél költsége merülhet fel -, bár költségkedvezmények és illetékmentességi szabályok egyes ügyekben alkalmazhatók.

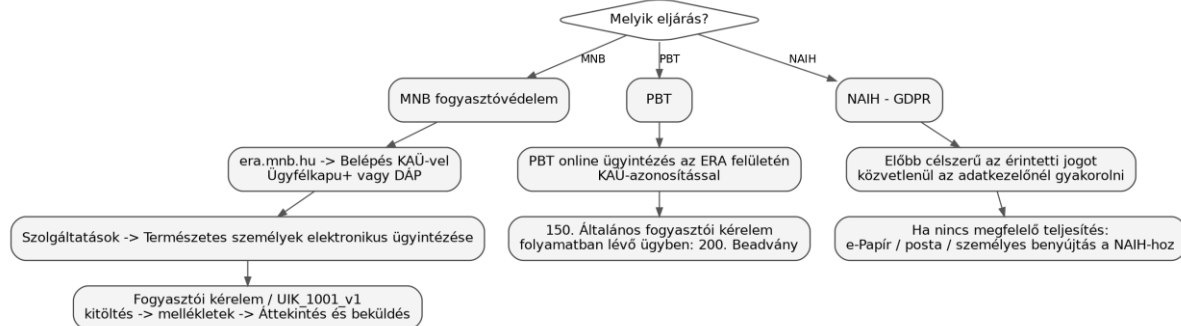


2. folyamatábra - Költségkímélő fogyasztói jogérvényesítési út

Fontos: a folyamatábra döntési segédlet. Egyetlen tényállás egyszerre több jogi kérdést is felvethet, így párhuzamosan is indokolt lehet például PBT- és NAIH-eljárás. A fórumok tárgya ilyenkor sem azonos: a PBT a pénzügyi fogyasztói jogvitát, a NAIH az adatkezelés jogszerűségét vizsgálja.

7.3. Digitális ügyindítás: ERA, PBT online ügyintézés, e-Papír

Az elektronikus ügyindítás célja nem pusztán a gyorsaság. A hiteles elektronikus benyújtás kézbesítési és benyújtási nyomot hoz létre, ezért bizonyítási szempontból is előnyös. Az MNB fogyasztóvédelmi kérelme az ERA-rendszerben, KAŰ-azonosítással nyújtható be. A PBT elektronikus kérelmét e-mailben nem fogadja; a 150. Általános fogyasztói kérelmet a PBT online ügyintézésen, az ERA felületén lehet benyújtani. Folyamatban lévő ügyben a 200. Beadvány űrlap szolgál a további iratok elektronikus megküldésére. A NAIH-nál természetes személy e-Papíron, postai úton vagy személyesen is kezdeményezhet adatvédelmi hatósági eljárást.



3. folyamatábra - Elektronikus ügyindítás fő útvonalai

A részletes kattintási útvonalak és a beadványok minimum tartalmi elemei a mellékletekben szerepelnek, mert ezek gyakorlati használati segédletek és a felületek változásakor könnyebben frissíthetők.

8. Gyakorlati alapelvek: hogyan kell egy panaszt jogilag felépíteni?

A hatékony banki panasz nem attól erős, hogy hosszú vagy indulatos, hanem attól, hogy elkülöníti a tény, a kifogást, a bizonyítékot és a kért intézkedést. A 16/2026. MNB rendelet maga is megköveteli a szolgáltatótól, hogy a panaszelemeket elkülönítetten kezelje; ugyanez a szerkezet az ügyfél oldalán is célszerű.

- 1. Tényállás:** Időrendi sorrend, dátum, csatorna, szerződés vagy szolgáltatás azonosítása. A tény és a feltételezés legyen elválasztva.
- 2. Panaszelemek:** Minden külön jogi vagy ténybeli kifogás külön pont. Ez megnehezíti, hogy a bank egyetlen általános mondatral válaszolja meg az egész beadványt.
- 3. Jögalap:** Csak olyan jogszabályra vagy szerződési rendelkezésre érdemes hivatkozni, amely ténylegesen kapcsolódik a kifogáshoz. A túl sok, bizonytalan jogszabály gyengítheti a kérelmet.
- 4. Bizonyíték:** Szerződés, ÁSZF, hirdetmény, levél, e-mail, képernyőkép, hangfelvétel-jegyzőkönyv, számlakivonat, banki értesítés, adatvédelmi válasz.
- 5. Konkrét kérdések:** A banknak megválaszolható, ellenőrizhető kérdéseket kell feltenni. A „miért csinálták ezt?” helyett dátum, döntési alap, alkalmazott szabály, szerződési pont, tranzakció vagy folyamat megjelölése célszerű.
- 6. Konkrét kérelem:** Mit kér az ügyfél: helyesbítést, díjvisszatérítést, iratot, magyarázatot, szerződéses állapot rendezését, kár megtérítését vagy más intézkedést.
- 7. Fórumstratégia:** Már a banki panasz megírásakor gondolni kell arra, hogy elutasítás esetén a kérdés MNB-, PBT-, NAIH- vagy bírósági tárgy lesz-e. A későbbi eljárás bizonyítása a banki panasz szövegéből indul.

Panasztechnikai szabály

Az írásbeli panaszt a bank akkor is köteles befogadni, ha az ügyfél nem az MNB mintanyomtatványát használja. A 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet 2. § (3) bekezdése ezt kifejezetten kimondja.

9. Az I. rész következtetései

- A modern pénzügyi fogyasztói panasz- és békéltetési rendszer Magyarországon viszonylag fiatal, de mára részletes, több szintű jogvédelmi struktúrává vált.
- A banki panasz fogalma széles: kiterjedhet a szerződéskötést megelőző magatartásra, a teljesítésre, a szerződés megszüntetésére és az azt követő, a szerződéssel összefüggő magatartásra is.
- 2026. július 18-tól a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet a hatályos MNB-rendeleti alap; a 66/2021. MNB rendelet hatályát veszti.
- A banki panaszok jogilag eltérő csoportokba sorolhatók: pénzforgalmi, szerződéses, hitel-, befektetési, adatvédelmi, panaszkezelési és tájékoztatási ügyek. A helyes fórumot a jogi kérdés szerint kell kiválasztani.
- Az MNB fogyasztóvédelmi hatósági kontrollt gyakorol, a PBT pénzügyi fogyasztói jogvitát rendez, a NAIH adatvédelmi kérdésekben jár el, a bíróság pedig a teljes polgári jogi igényérvényesítés fóruma.
- A bankhoz benyújtott első panasz a későbbi jogvita bizonyítási alapja. Emiatt a panaszban már kezdetben külön kell választani a tényeket, panaszelemeket, jogalapot, bizonyítékokat és a konkrét kérelmet.
- A költségkímélő stratégia lényege: először saját, banktól független bizonyítéki archívumot kell létrehozni; ezt követően a jogvita tárgya szerint célszerű az ingyenes vagy illetékmentes MNB-, PBT- és NAIH-utakat kihasználni, és a bírósági eljárást akkor választani, ha a teljes polgári jogi jogvédelemhez erre szükség van.

A további részek az itt lefektetett alapokra építve egy-egy részterületet részletesebben dolgoznak fel.

Hatályossági megjegyzés

Az útmutató 2026. augusztus 24-i jogállapot alapján készült. Későbbi használatkor minden hivatkozott jogszabályt, banki feltételt és eljárási tájékoztatót az adott időpont szerint külön kell ellenőrizni, mert a szabályok, feltételek és elektronikus ügyintézési felületek változhatnak.

Forrásjegyzék - I. rész

1. 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról - különösen 287-288. § [\[hivatalos forrás\]](#)
2. 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról - különösen 2-4. § [\[hivatalos forrás\]](#)
3. 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról - különösen 2-10. §; Magyar Közlöny 2026. évi 63. szám [\[hivatalos forrás\]](#)
4. 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról - különösen 81. §, 96. §, 102-104. § [\[hivatalos forrás\]](#)
5. Magyar Nemzeti Bank: Pénzügyi panasz - fogyasztói tájékoztató és formanyomtatványok [\[hivatalos forrás\]](#)
6. Magyar Nemzeti Bank: Hová fordulhatok kérelmemmel vagy keresetemmel? [\[hivatalos forrás\]](#)
7. Magyar Nemzeti Bank: A Pénzügyi Békéltető Testület története [\[hivatalos forrás\]](#)
8. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) - különösen 12-22. és 77. cikk [\[hivatalos forrás\]](#)
9. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság: Érintetti jogok [\[hivatalos forrás\]](#)
10. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság: Adatkezelés érintettjeként fordulok a Hatósághoz [\[hivatalos forrás\]](#)
11. 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.) [\[hivatalos forrás\]](#)
12. 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről - különösen 16-17. § [\[hivatalos forrás\]](#)
13. Magyar Nemzeti Bank: Elektronikus ügyintézés - ERA, természetes személyek fogyasztói kérelme. <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes>
14. Magyar Nemzeti Bank / PBT: Kérelem nyomtatványok - 150. Általános fogyasztói kérelem, 200. Beadvány, PBT online ügyintézés. <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>
15. Magyar Nemzeti Bank: Adja le panaszát, beadványát díjmentesen Kormányablakban. <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek/adja-le-panaszat-kormanyablakban>
16. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság: Adatvédelmi hatósági eljárás (GDPR). <https://www.naih.hu/adatkezeles-erintettjekent-fordulok-a-hatosaghoz/adatvedelmi-hatosagi-eljaras-gdpr>
17. 1990. évi XCIII. törvény az illetékekről - 2. melléklet XIII. pont 6. alpont. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99000093.tv>
18. 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról - különösen 1. §, 4. §, 12. §, 33-34. § [\[hivatalos forrás\]](#). <https://njt.hu/jogszabaly/1999-76-00-00>

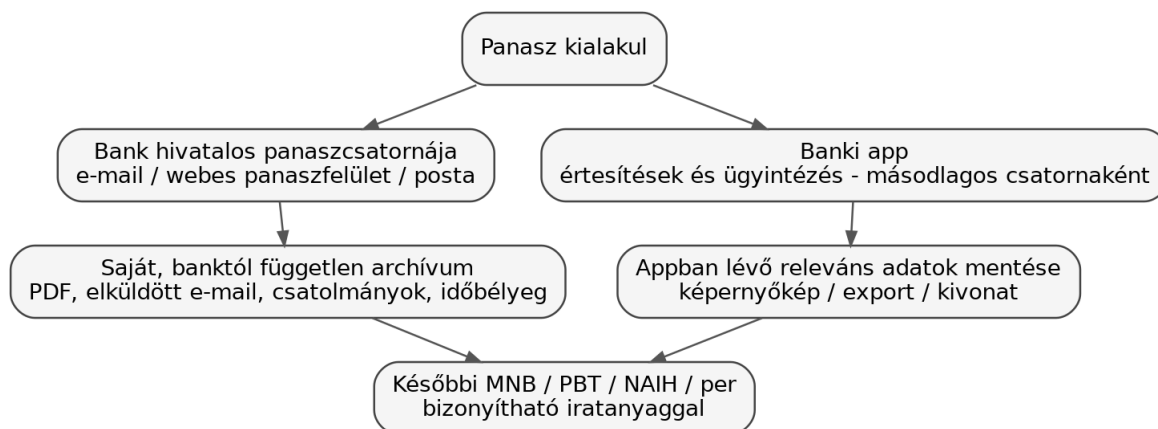
Mellékletek - gyakorlati használati segédletek

A. melléklet - Panasz beadása és bizonyítékmegőrzés

A panasz benyújtása előtt vagy azzal egyidejűleg célszerű a következő minimumcsomagot elmenteni:

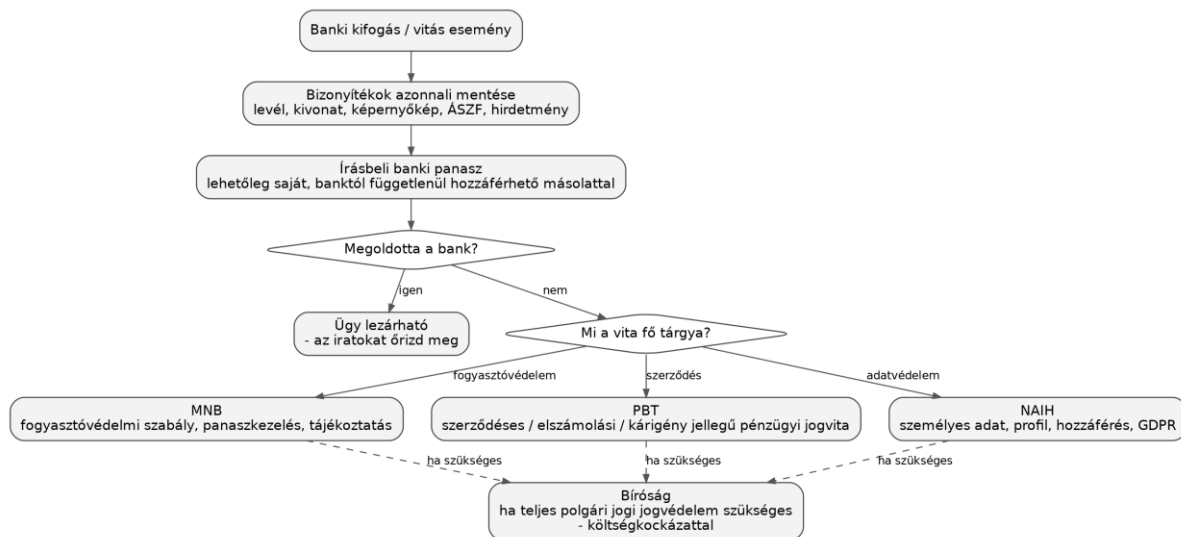
- a panasz végleges szövege PDF-ben vagy más nem módosuló másolatban;
- az elküldött e-mail teljes példánya, csatolmányai és küldési időpontja, illetve webes/appos beadásnál a visszaigazolás;
- a vitatott időpontban hatályos ÁSZF, hirdetmény, díjjegyzék és releváns terméktájékoztató;
- számlakivonat, tranzakciós adatok, banki értesítések, levelek és képernyőképek;
- a bank válasza és az átvétel/kézbesítés időpontja;
- külön időrendi jegyzék: dátum - esemény - bizonyíték - vitatott kérdés.

Gyakorlati szabály: az app maradhat ügyintézési csatorna, de a bizonyítékok egyetlen példánya ne kizárólag a bank által kontrollált felületen legyen.



B. melléklet - Fórumválasztó és költségszint

Fórum	Mikor célszerű?	Közvetlen eljárási költség	Megjegyzés
Banki panasz	Első rendezési kísérlet; későbbi MNB/PBT ügy bizonyítási alapja.	A panasz kivizsgálásáért külön díj nem számítható fel.	Írásban, saját másolattal célszerű.
MNB	Fogyasztóvédelmi, panaszkezelési, tájékoztatási szabálysértés.	Költségkímélő hatósági út; Kormányablakban díjmentes benyújtás.	Nem a teljes polgári jogi igényt dönti el.
PBT	Szerződéses, elszámolási, kárigény jellegű pénzügyi fogyasztói jogvita.	Ingyenes; jogi képviselő nem kötelező.	Főszabály szerint előzetes banki rendezési kísérlet szükséges.
NAIH	Személyes adatok, hozzáférés, profil, automatizált döntés, GDPR.	A személyes adatok védelméhez fűződő jog megsértése miatti eljárás illetékmentes.	Előzetes érintetti joggyakorlás rendszerint célszerű.
Bíróság	Ha teljes polgári jogi jogvédelem, kártérítés vagy kötelező erejű ítélet szükséges.	Rendszerint nagyobb költségkockázat.	Illeték, jogi képviselet, szakértő és perköltség is felmerülhet; kedvezmények lehetségesek.



C. melléklet - ERA és elektronikus ügyindítás: kattintási útvonal

C.1. MNB fogyasztóvédelmi kérelem az ERA-ban

1. Nyissa meg az MNB ERA-oldalát: <https://era.mnb.hu/ERA.WEB/>.
2. Válassza a „Belépés KAŰ-vel” lehetőséget.
3. Azonosítsa magát Ügyfélkapu+ vagy DÁP használatával.
4. Az ERA-ban: „Szolgáltatások” -> „Természetes személyek elektronikus ügyintézése”.
5. Válassza a „Fogyasztói kérelem” menüpontot, majd az „UIK_1001_v1 Fogyasztói kérelem” űrlapot.
6. Töltse ki az űrlapot, csatolja a banki panaszt, a bank válaszát és a bizonyítékokat.
7. „Áttekintés és beküldés” -> mentse el a beküldés igazolását.

[MNB ERA elektronikus ügyintézés - hivatalos útmutató](#)

C.2. PBT online ügyintézés

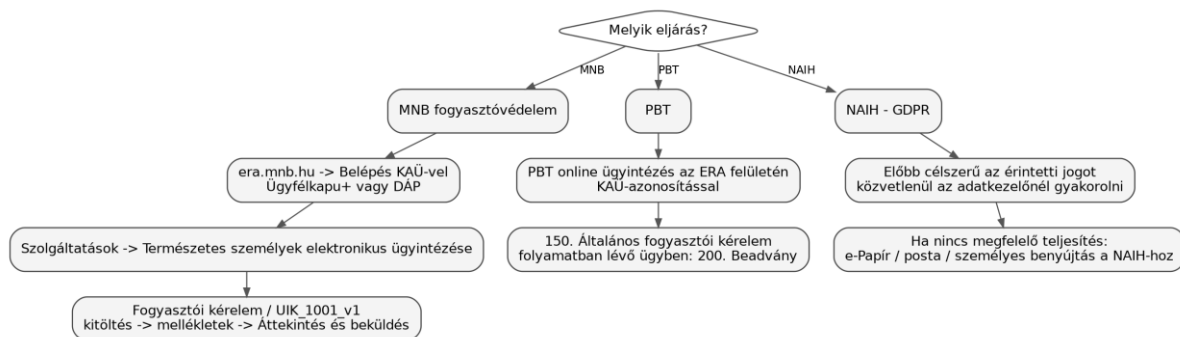
1. A PBT-hez benyújtandó kérelem előtt a szolgáltatóval főszabály szerint közvetlenül meg kell kísérelni a vita rendezését.
2. Az elektronikus benyújtás a PBT online ügyintézés alkalmazáson, KAŰ-azonosítással történik; a PBT a kérelmet e-mailben nem fogadja.
3. Új általános ügy: 150. Általános fogyasztói kérelem.
4. Folyamatban lévő ügy további beadványa: 200. Beadvány.
5. A beadás után a beküldési igazolást és az összes csatolt fájl végleges változatát őrizze meg.

[PBT kérelemnyomtatványok és online ügyintézés](#)

C.3. NAIH - e-Papír

1. Adatvédelmi ügyben célszerű előbb közvetlenül az adatkezelőnél gyakorolni az érintetti jogot, például a GDPR 15. cikk szerinti hozzáférési jogot.
2. Ha az adatkezelő nem teljesít megfelelően, természetes személy adatvédelmi hatósági eljárást kezdeményezhet.
3. Elektronikusan az e-Papír szolgáltatás használható; emellett postai és személyes benyújtás is lehetséges.
4. Az e-Papír beadványhoz csatolja az érintetti kérelmet, az adatkezelő válaszát és a bizonyítékokat.

NAIH adatvédelmi hatósági eljárás - hivatalos tájékoztató



D. melléklet - Minimum tartalmi elemek

D.1. Banki panasz

- ☐ panaszos azonosítása és elérhetősége;
- ☐ szolgáltatás, szerződés vagy számla azonosítása a szükséges mértékben;
- ☐ időrendi tényállás dátumokkal;
- ☐ külön pontokba rendezett panaszelemek;
- ☐ hivatkozott szerződéses/jogszabályi rendelkezés, ha ismert;
- ☐ bizonyítékok és mellékletek jegyzéke;
- ☐ pontos, teljesíthető kérelem;
- ☐ válaszadásra kért csatorna és saját másolat megőrzése.

D.2. MNB fogyasztóvédelmi kérelem

- ☐ kérelmező vagy képviselő neve, lakcíme, elérhetősége;
- ☐ panaszolt pénzügyi szolgáltató megnevezése;
- ☐ az MNB döntésére irányuló kifejezett kérelem;
- ☐ a panasz és a feltételezett fogyasztóvédelmi jogsértés összefoglalása;
- ☐ a bankhoz benyújtott panasz másolata;
- ☐ a bank válasza vagy nyilatkozat arról, hogy válasz nem érkezett;
- ☐ minden releváns bizonyíték; meghatalmazott esetén meghatalmazás.

D.3. PBT 150. Általános fogyasztói kérelem

- ☐ a pénzügyi szolgáltatónál előzetesen benyújtott panasz adatai és eredménye;
- ☐ nyilatkozat az eljárást akadályozó kizáró okokról;
- ☐ a kérelem tárgya és a jogvita okainak bemutatása;
- ☐ kérelmező és esetleges meghatalmazott adatai;
- ☐ konkrét, a PBT döntésére irányuló kérelem;
- ☐ a panasz, a válasz és a bizonyítékok csatolása.

D.4. NAIH adatvédelmi hatósági kérelem

- ☐ kérelmező és képviselő azonosításához szükséges adatok, elérhetőség;
- ☐ a feltételezett jogsértés pontos megjelölése;
- ☐ a jogsértő magatartás vagy állapot konkrét leírása;
- ☐ az adatkezelő/adatfeldolgozó azonosításához rendelkezésre álló adatok;
- ☐ az állításokat alátámasztó tények és bizonyítékok;
- ☐ határozott kérelem arra, milyen jogsértést állapítson meg vagy milyen intézkedést rendeljen el a Hatóság.

Frissítési megjegyzés: az ERA, a PBT online ügyintézés és az e-Papír felületi elnevezései idővel változhatnak. A melléklet minden használata előtt célszerű ellenőrizni az MNB és a NAIH aktuális hivatalos útmutatóját.

Szerzői jog és felhasználás

Szerző: Polgár Zoltán

Kiadó és szakmai gondozó: Társasházi Polgár - Társasházkezelő és Üzemeltető Egyesület

© 2026 Polgár Zoltán.

A kiadvány változatlan formában, a szerző és a forrás feltüntetésével szabadon másolható és terjeszthető. Átdolgozása és módosított változatának terjesztése külön engedélyhez kötött.

A jelen felhasználási engedély a kiadvány saját, szerzői jogi védelem alatt álló tartalmára vonatkozik. A hivatkozott vagy idézett külső források, jogszabályok, hatósági dokumentumok és más harmadik személytől származó tartalmak felhasználására az adott forrásra irányadó jogszabályok és felhasználási feltételek alkalmazandók. A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény alapján megengedett szabad felhasználásokat a jelen kikötés nem korlátozza.

Javasolt forrásmegjelölés: Társasházi Polgár - Banki panaszgyakorlási útmutató, I. rész: A pénzügyi panaszjog rendszere és fórumai.

Az útmutató általános tájékoztatást nyújt, és nem helyettesíti az egyedi ügy jogi vizsgálatát.

Kiadási adatok

ISBN 978-615-02-7872-8 (PDF)

A kiadó székhelye: 6775 Kiszombor, Óbébai utca 61/A.

<https://kozoskepviselet.org/>