

## Online vitarendezési platform

TÁJÉKOZTATÓ A BUDAPEST BANK ÜGYFELEI RÉSZÉRE

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről (továbbiakban: OVR) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság létrehozott egy európai online vitarendezési platformot az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, **online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták**, így a pénzügyi fogyasztói jogviták, **bírósági eljárás**on kívüli rendezésére.

Amennyiben a pénzügyi fogyasztó és annak pénzügyi szolgáltatója (hitelintézet, pénzügyi vállalkozás, biztosító vagy pénztár, befektetési szolgáltató illetve mindezek közvetítői) között létrejött **online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita** merül fel, a fogyasztó 2016. február 15-től bárhol az Európai Unió területéről elérheti az Európai Unió online vitarendezési platform honlapját, ahol a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését kezdeményezheti.

Az online vitarendezési platform felhasználható a Budapest Banknál a [www.budapestbank.hu](http://www.budapestbank.hu) honlapon keresztül igényelt alábbi szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült jogviták rendezéséhez: Betétlekötés internetbankon keresztül/Online mobilbank igénylés/Online befektetési rendszeren keresztül vásárolt értékpapírok/Online igényelt Biztosítások(Utasbiztosítás, életbiztosítás, balesetbiztosítás, jövedelembiztosítás)

Az online vitarendezési platform elektronikus linkje <http://ec.europa.eu/odr>

A vitarendezési folyamat elindításához a fogyasztónak regisztrálnia kell az Európai Bizottság által működtetett elektronikus felületen, melyet [ide kattintva](#) teheti meg a fogyasztónak minősülő magánszemély.

Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén kizárólag a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület hoz döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben.

Online szolgáltatási szerződésnek minősül minden olyan pénzügyi szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a szolgáltató vagy a szolgáltató közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg azt vagy köt arra szerződést.

Az európai online vitarendezési platform elérhető az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, többek között magyarul is.

A honlap működésével kapcsolatos felhasználói útmutató a következő linken érhető el:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

Gyakran feltett kérdések: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.help.faq>

Segítségnyújtás: **Innovációs és Technológiai Minisztérium - Európai Fogyasztói Központ**

**Székhely:** 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

**Levelezési cím:** 1440 Budapest Pf. 1.

**Telefon:** 06-1-795-52-33

**E-mail:** [odr@itm.gov.hu](mailto:odr@itm.gov.hu)