



PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

# PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

## Pénzügyi Békéltető Testület



A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) a Magyar Nemzeti Bank által működtetett, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között létrejött – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – szerződésből, egyéb jogviszonyból eredő jogviták intézésével foglalkozik. A PBT-hez olyan viták rendezésére irányuló kérelemmel lehet fordulni, amelyekben az ügyfél által a szolgáltatónál közvetlenül kezdeményezett panaszkezelési eljárás az ügyfél számára eredménytelenül zárult.

P A N A S Z O M V A N

4

# Milyen kérdésekben segít ez a tájékoztató



## Milyen ügyekben jár el a Pénzügyi Békéltető Testület?

A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe tartozik egész Magyarország területén a pénzügyi fogyasztók és a bankok, egyéb hitelintézetek, biztosítók, pénzügyi vállalkozások, pénztárak, befektetési szolgáltatók (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) között létrejött, szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével, szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek (pénzügyi fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése. Követeléskezelőkkel kapcsolatos ügyek akkor tartoznak ide, ha követelésük a fogyasztókkal szemben pénzügyi szolgáltatáson alapul.

## Önnek?

### Milyen ügyekben

jár el a Pénzügyi Békéltető Testület?

Kinek a kérelmére indulhat eljárás?



Miben más a Pénzügyi Békéltető Testület, mint a bíróság?

Mit kell tartalmaznia a kérelemnek?

Milyen költségekkel jár az eljárás?



## FONTOS TUDNI!

Nem tartozik a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos jogvita rendezése, mert a fogyasztói csoportok és azok szervezői nem pénzügyi szolgáltatók. Így a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos jogviták alternatív vitarendezési fórumai továbbra is a megyei kamarák mellett működő békéltető testületek.



### Mi a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának célja?

A Pénzügyi Békéltető Testület **elsősorban egyezség létrehozását** kísérli meg a felek



között, ennek eredménytelensége esetén – megalapozott kérelem esetén – az ügyben ajánlást tesz vagy kötelezést fogalmaz meg, mindezt a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

## Melyek a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításának feltételei?

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának alapvető feltétele, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval. Ezt a feltételt a kérelem beadásakor igazolni kell. A fogyasztónak a kérelemben nyilatkoznia kell arról is, hogy az ügyben közvetítői eljárást, polgári peres eljárást vagy végrehajtási eljárást nem indított, illetve ilyen nem indult.

## Kinek a kérelmére indul a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása?

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása mindig csak a pénzügyi fogyasztó kérelmére indul, a pénzügyi szolgáltató azt nem indíthatja meg. A fogyasztó kérelmét az e célra rendszeresített nyomtatványon nyújthatja be, melyet megtalál a PBT honlapján.








## Hogyan kell benyújtani az eljárást elindító kérelmet?

A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez címezve és a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címre kell írásban postai úton eljuttatni, személyesen az ugyanezen címen lévő MNB központi ügyfélszolgálatra benyújtani, az erre kijelölt Kormányablakoknál vagy elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül (www.magyarorszag.hu). Aki on-line kötött pénzügyi szolgáltatási szerződést, **2016. február 15-től az Európai Unió online vitarendezési platform honlapján - <http://ec.europa.eu/odr>** -, keresztül is kezdeményezhet eljárást.



## Mit kell tartalmaznia a kérelemnek?

A kérelemnek tartalmaznia kell:

-  a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
-  a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
-  a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
-  a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
-  az elutasított panaszt,



- a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- a döntésre irányuló indítványt.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó **bizonyítékként hivatkozik**, így különösen a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A kérelemhez csatolni kell a **képviselő meghatalmazását**, ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el.

## Mi történik a nem helyesen vagy hiányosan beadott kérelmekkel?

A Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet meghallgatás kitűzése nélkül írásban elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanaból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban közvetítői eljárást indítottak vagy per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

Ha a kérelem formájában vagy tartalmában nem felel meg a törvényi követelményeknek, a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.



## Mikortól számítandók az eljárási határidők, mennyire gyors az eljárás?

Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a Pénzügyi Békéltető Testülethez beérkezik. Az eljárási határidők innen számíthatók és a PBT az eljárást az annak megindulását követő 90 napon belül köteles befejezi. E határidő a Testület elnöke által legfeljebb 30 nappal és ügyenként egy alkalommal meghosszabbítható. Az eljárási határidőbe tehát nem számít be az az idő, amely a kérelem hiányainak pótlásával telik.



## Milyen döntéseket hozhat a Pénzügyi Békéltető Testület?

A felek közötti egyezséget jóváhagyja, ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak. Az egyezség elmaradása esetén, ha a pénzügyi szolgáltató alávetette magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének és a kérelem megalapozott, kötelezést tartalmazó határozat születik, alávetés hiányában ajánlás.





## Melyek az eljárás költségei és kinek kell megfizetnie azt?

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása **ingyenes, eljárási díj, illeték nem terheli** sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót. Az eljárás során azonban merülhetnek fel költségek a felek részéről. Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, amely az eljárás igénybevételével összefüggésben – a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel – igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.). Az eljárás költségét a felek maguk viselik.



## Bírósághoz kell-e fordulni, ha a Pénzügyi Békéltető Testület határozata vagy ajánlása kisebb javításokra szorul?

Nem, a határozatokban, ajánlásokban vagy kötelezésekben előforduló bármely névcsere, névelírás, szám-, számítási vagy más hiba kijavítását bármelyik fél kérheti. Fontos azonban, hogy erre csak a kézbesítéstől számított tizenöt napon belül van lehetőség. Ha a kijavítást kérő kérelem indokolt, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást a Testület elvégzi. Ha maga észleli a hibát, annak javítását a határozat, illetve az ajánlás, kötelezés kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is elvégzi.



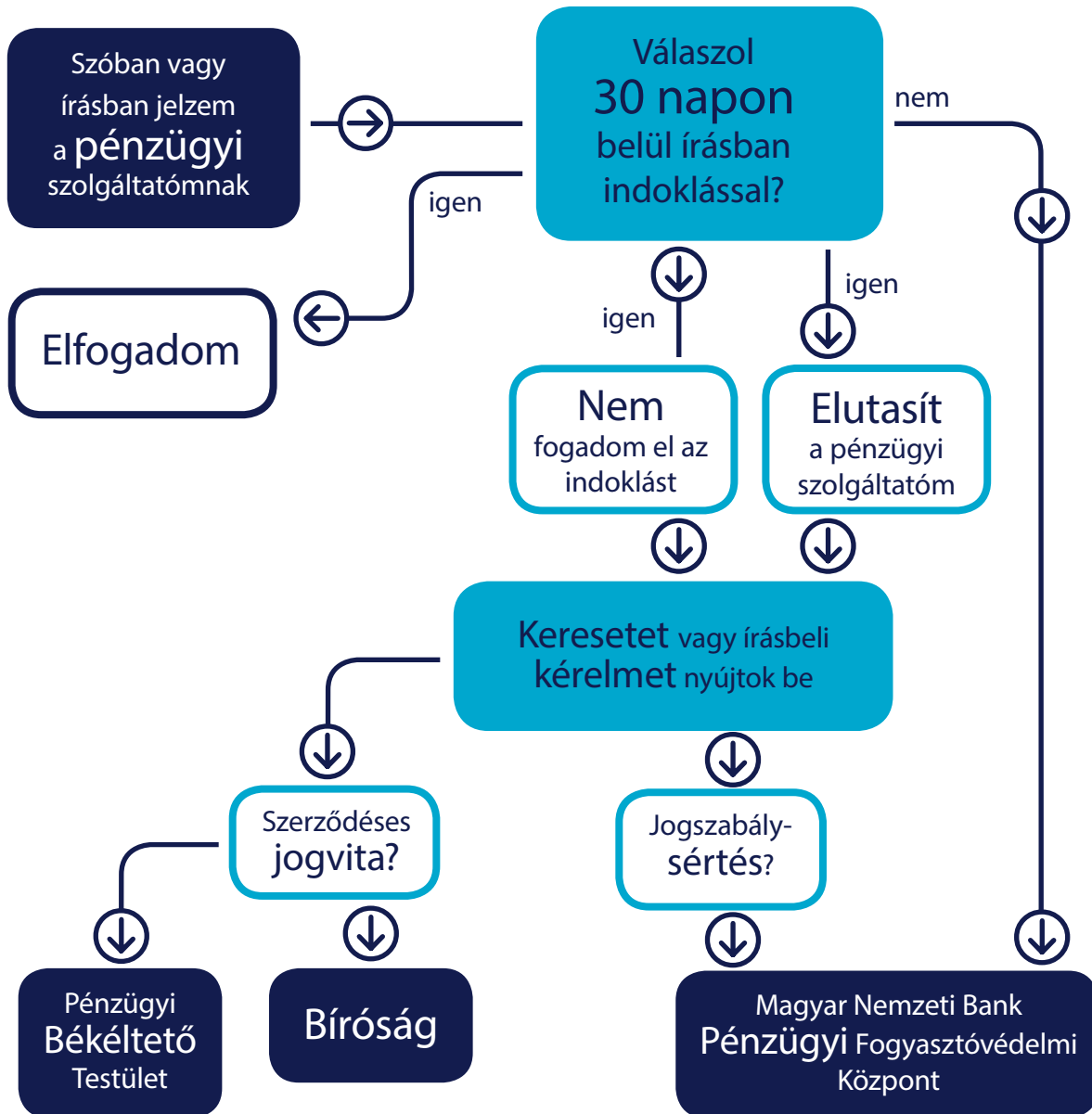
## Hol érhetőek el a Pénzügyi Békéltető Testület által nyilvánosságra hozott információk?

A Pénzügyi Békéltető Testület saját honlapján, a [www.penzugybekeltetotestulet.hu](http://www.penzugybekeltetotestulet.hu) oldalon minden fontos információ, tudnivaló megtalálható.





# PANASZOM VAN!



Kézirat lezárva: 2016. június



PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

# PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

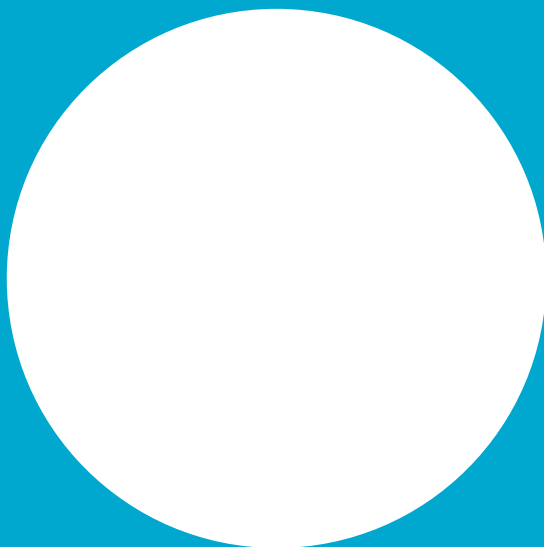
Pénzügyi Békéltető Testület

Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +36-40 203-776 Fax: +36-1 489-9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)



P A N A S Z O M V A N