



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, 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

# 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.

## 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** kíséri 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 afeltételt a kérelem beadásakor igazolni kell, enélkül a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet elutasítja. Másik fontos feltétel, hogy ne legyen folyamatban más – az adott ügyre vonatkozó – eljárás. Ezért a fogyasztónak a kérelemben nyilatkoznia kell arról, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított.

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

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a pénzügyi fogyasztó kérelmére indul, mivel a Pénzügyi Békéltető Testület alternatív vita-rendezési fórum, a pénzügyi szolgáltató nem indíthatja meg az eljárást.



## Hogyan kell benyújtani az eljárást elindító kérelmet?

A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez – 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (közvetlenül a Déli pályaudvar mellett) – kell írásban, személyesen vagy postai úton benyújtani. Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban és elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül kérelemleadásra is ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)).



## 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. A kérelmet bármilyen formában be lehet nyújtani, de a törvényben előírt kötelező tartalmi elemeknek meg kell felelnie. **A Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is letölthető**, fogyasztói kérelem nyomtatvány segít a konkrét kérelem megfogalmazásában.

## 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 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. Ennek az előírásnak azért van jelentősége, mert a PBT az eljárást az annak megindulását követő 90 napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja. 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 egyezség létrehozásának megkísérlése a Pénzügyi Békéltető Testület alapvető feladata.**

Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa azt határozattal jóváhagyja. Az egyezség elmaradása esetén folytatódik az eljárás, és attól függően válik eredményében ketté, hogy a pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének vagy sem.



Alávetés esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megalapozott kérelem esetén kötelezést tartalmazó határozatot hoz, alávetés hiányában pedig ajánlást tesz.



## 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 a felek oldalán a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának 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 az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.



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

Nem, a határozatban, ajánlásban előforduló bármely névcseré, névelírás, szám- vagy számítási hiba vagy más hasonló elírás kijavítását



bármelyik fél kérheti. Fontos azonban, hogy erre csak a kézbesítéstől számított tizenöt napon belül van lehetőség. Ha az eljáró tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi. Ha az eljáró tanács maga észleli a hibát, azt a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.



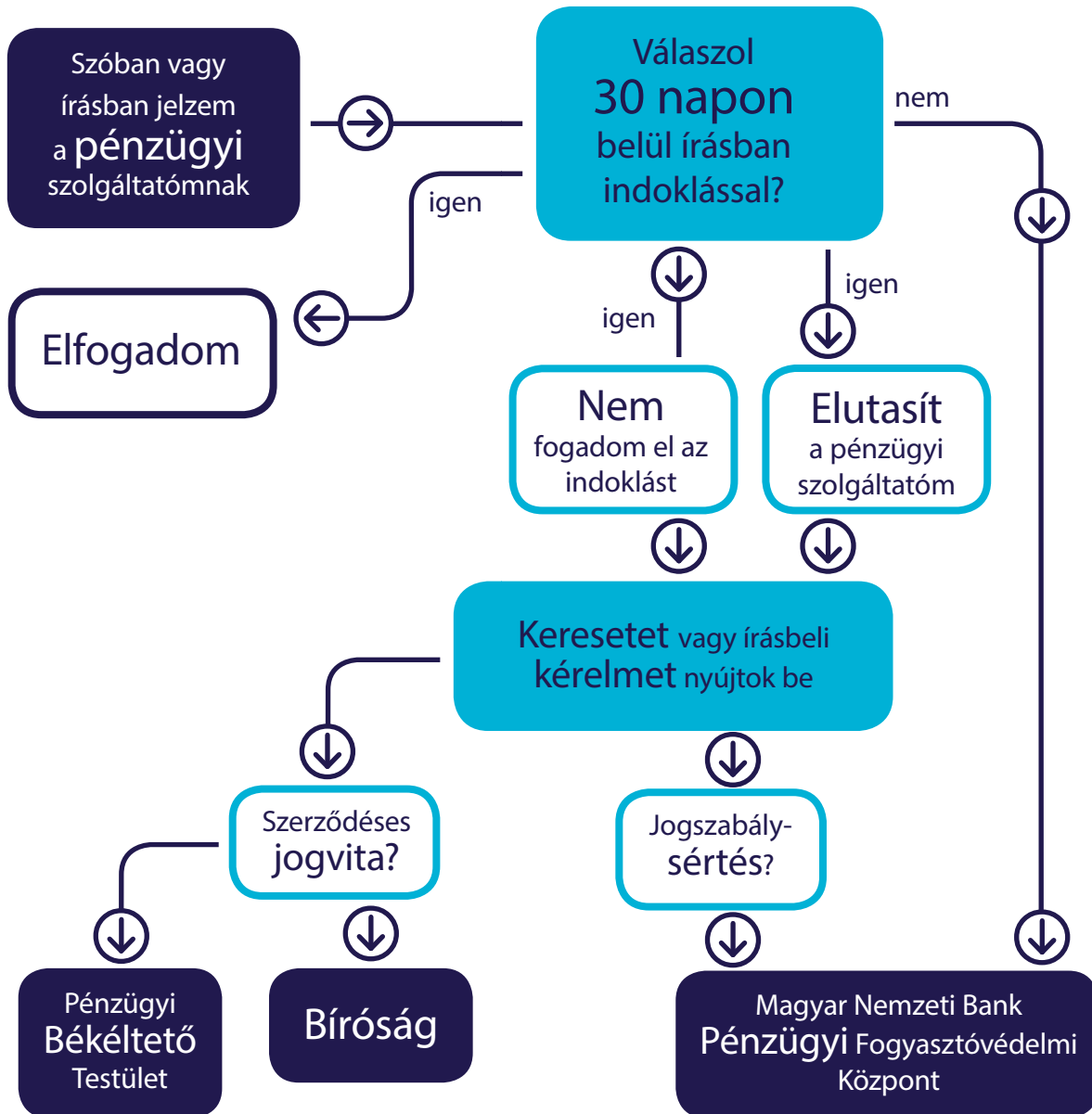
## Hol érhetők el a Pénzügyi Békéltető Testület által nyilvánosságra hozott információk?

A Magyar Nemzeti Bank honlapján található a Pénzügyi Békéltető Testület címe, telefonszáma és elektronikus levélcíme, eljárási szabályzata, ajánlásai, kötelezései, valamint hivatkozás a fogyasztó kérelmének előterjesztése céljából a pénzügyi vitarendezés nemzetközi fórumának hálózata, a FIN-Net honlapján közzétett formanyomtatvány elérhetőségére stb.





# PANASZOM VAN!



Kézirat lezárva: 2014. augusztus



PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

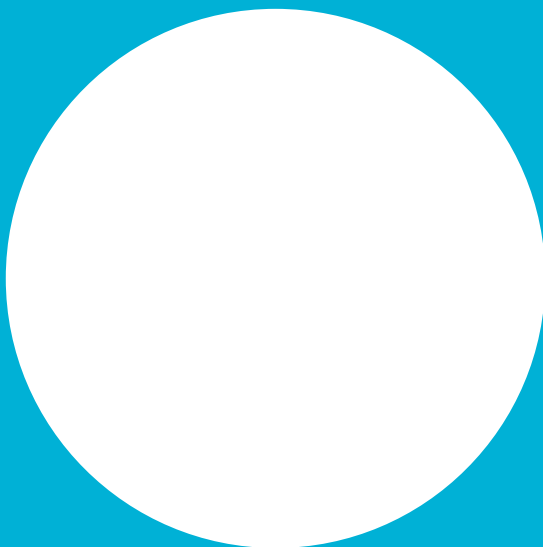
# PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR

Pénzügyi Békéltető Testület

Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +36-1 489-9700 Fax: +36-1 489-9102

E-mail: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) Honlap: [www.felugyelet.mnb.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt)



P A N A S Z O M V A N