

***A Pénzügyi Békéltető Testület elnökének***

***2/2014. számú utasítása***

***a Pénzügyi Békéltető Testület működési rendjéről***

**Kötelező felülvizsgálat:**

*az MNB törvény vagy a Testület számára irányadó más jogszabály változásakor,  
annak hatályba lépéssel egyidejűleg, illetve az utasítás hatályba lépést követően  
1 év elteltével*

alkalmazását  
**2014. év október hó 13. napjától**  
elrendelem:

.....  
Dr. Kovács Erika  
a PBT elnöke

A dokumentumot jóváhagyom:

-----  
Dr. Windisch László  
alelnök

**Jelen utasítás hatályba lépésével az 1/2014 sz. utasítás hatályát veszti!**

# ***A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje***

## **TARTALOM**

1. MŰKÖDÉSI ELVEK .....	3
2. A SZERVEZET .....	4
3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESÉG .....	5
4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK .....	6
5. ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG, ELFOGULTSÁG ÉS KIZÁRÁS.....	8
6. A KÉRELMEK VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT .....	9
7. A MEGHALLGATÁS.....	11
8. A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA .....	15
9. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI.....	16
10. AZ EGYEZSÉGET JÓVÁHAGYÓ ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	17
11. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA .....	17
12. ELÉRHETŐSÉGEK .....	18

1.SZ. MELLÉKLET  
KÉRELEM NYOMTATVÁNY

2.SZ. MELLÉKLET  
MEGHATALMAZÁS NYOMTATVÁNY

3.SZ. MELLÉKLET  
A FIN-NET-BEN HASZNÁLT KÉRELEM A HATÁRON ÁTNYÚLÓ FOGYASZTÓI JOGVITÁKHOZ

4.SZ. MELLÉKLET  
A KÉRELMEKET ÁTVEVŐ KORMÁNYABLAKOK LISTÁJA

5.SZ. MELLÉKLET  
A PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT IRODÁINAK LISTÁJA

## 1. MŰKÖDÉSI ELVEK

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNB törvény) rögzített szabályok alapján az 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerint végzi az MNB törvény szerint ráruházott feladatokat. Az Ajánlás hét alapelvet rögzít, ezek a PBT működésének elvei is egyben, melyek konkrét jogszabályi rendelkezések formájában az MNB törvényben jelennek meg:

1. *Függetlenség*
2. *Átláthatóság*
3. *Kontradiktórius eljárás*
4. *Hatékonyság*
5. *Jogszerűség*
6. *Szabadság*
7. *Képviselet lehetősége*

### 1. *Függetlenség*

A PBT, mint Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretein belül működő, de szakmailag független, nem utasítható szervezet, mely függetlenség nemcsak magára a Testületre, hanem annak elnökére és tagjaira is vonatkozik. A Testület elnöke 6 évre kinevezett vezető, akinek megbízatása csak az MNB törvényben foglalt esetekben szűnhet meg. - MNB törvény 96.§.(2), 97.§.(2), 100.§.(1), (2), (4) és 101.§.(4)

### 2. *Átláthatóság*

A PBT a végzett tevékenységéről és működésének szabályairól folyamatosan tájékoztatást ad a honlapján ([www.mnb/felugyelet/pbt](http://www.mnb/felugyelet/pbt)), éves jelentéseiben, továbbá kérésre. – MNB törvény 99.§., 115.§. és 129-130.§.

### 3. *Kontradiktórius eljárás*

A PBT eljárásában biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejtsek. A kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108.§.

### 4. *Hatékonyság*

A PBT eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 60 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is kell fejeznie. Ezt a határidőt a PBT elnöke úgymint egy alkalommal, saját hatáskörben meghozott döntése alapján maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, a PBT eljárása díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik. – MNB törvény 106.§.(3) és 112.§.(5)

### 5. Jogszerűség

A PBT minden tagja jogi egyetemi diplomával és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkező, valamint a pénzügyi szektor valamely területén és/vagy bíróságon gyakorlatot szerzett és tapasztalt munkatárs, és a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottja. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. Az általuk vitt konkrét ügyekben függetlenek és pártatlanok. – MNB törvény 97.§.(1), (3) és 98.§.(4)-(7)

### 6. Szabadság

A PBT által meghozott döntések nem érintik a fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117.§.

### 7. Képviselet lehetősége

A PBT előtti eljárásban a személyes eljárás vagy a meghatalmazott általi eljárás is lehetséges. A felek bármelyike választása szerint meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező a PBT eljárásban a meghallgatáson akkor is személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal kívánja képviseltetni. – MNB törvény 110.§.

## 2. A SZERVEZET

1. A PBT szervezete az elnökből, a PBT tagjait magába foglaló munkacsoportokból, valamint a hivatalból áll. A PBT elnöke képviseli a Testületet, gondoskodik annak jogszerű működéséről.

2. A tagok munkacsoportba szerveződnek. A munkacsoportokat egy-egy tag, a munkacsoport vezetője irányítja. A munkacsoport-vezetők szervezik a csoportok munkáját és felelősek azért, hogy a hivatal által a munkacsoportra szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintéződjenek. A munkacsoportok tagjai a PBT tagjai, akik közül a munkacsoport-vezetők jelölik ki a csoporton belül az eljáró tanácsok tagjait konkrét ügyekben. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó.

*A munkacsoport-vezetők feladatai:*

- kijelölik a konkrét ügyekben eljáró tanács tagjait és az eljáró tanács elnökét
- nyomon követik az eljáró tanácsok által vitt ügyeket és betartatják a határidőket
- összeállítják a meghallgatási jegyzéket, meghatározzák a meghallgatások időpontját és helyét, mindezt egymás között egyeztetik
- gondoskodnak arról, hogy a meghallgatásokon az eljáró tanács teljes létszámban jelen legyen, és szükség esetén a helyettesítés megoldható legyen, ha ez nem lehetséges, jelzik a hivatalvezetőnek a helyettesítési igényüket és a működésükhöz szükséges más egyéb feltételeket
- gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról
- ismertetik a tanácsok tagjaival a vezetői értekezleteken elhangzott információkat

- javaslatot tesznek a tagok szabadságolásának rendjére
- beszámolnak a PBT elnökének a csoport működése során szerzett tapasztalatokról
- elkészítik a csoport szakmai munkájáról szóló összegzést, feldolgozzák az ügyek tapasztalatait, jogalkotásra és/vagy jogszabálymódosításra vonatkozó javaslatot tesznek
- bírság kiszabását kezdeményezik annak jogszabályi feltételei fennállta esetén.

3. A hivatalt hivatalvezető vezeti, a hivatal munkatársai a jogi előadó(k), az asszisztensek és a gyakornok(ok).

*A hivatalvezető feladatai:*

- vezeti a hivatalt, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a szabadságok kiadásáról, a helyettesítések megszervezéséről
- kiszignálja az ügyeket a munkacsoportokra, lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher egyenlő elosztásáról
- működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, a telefonos és az e-mailés ügyfélszolgálatot
- gondoskodik a PBT honlapjának aktualizálásáról
- gondoskodik az éves jelentések statisztikai részének összeállításáról
- az egységes joggyakorlat kialakítása érdekében összehangolja az eljáró tanácsok által alkalmazott gyakorlatot
- gondoskodik iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról
- peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági Perképviselési Főosztállyal, gondoskodik a peres nyilvántartás vezetéséről és az adatszolgáltatásról
- a hiánypótlás nélkül megállapítható hatáskör hiányos ügyekben gondoskodik azok elutasításáról vagy áttételéről, egyéb esetben az ügyet munkacsoportra szignálja
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, a Fogyasztóvédelmi Főosztállyal és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

### **3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESÉG**

1. A PBT hatáskörébe tartozik a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között az egyes pénzügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében létrejött jogviszonyokkal kapcsolatos vitás ügy (a pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. A PBT eljáró tanácsai megkísérlik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak.

2. A PBT a hozzá beérkező méltányossági kérelmekkel is foglalkozik. Az ilyen kérelmek esetében egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között. Egyezség hiányában az ügyet határozattal lezárja.

3. A PBT a kérelmezők követeléskezelőkkel szembeni kérelmeivel kapcsolatos eljárást – az egyéb jogszabályi feltételek fennállta esetén – akkor indítja meg, ha egyértelműen az állapítható meg, hogy a megvásárolt követelés az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között pénzügyi szolgáltatás nyújtása érdekében létrejött jogviszony volt. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a Budapesti Békéltető Testülethez átteszi.
4. A beérkezett kérelmeket a hivatal hatáskör szempontjából vizsgálja. Amennyiben a PBT hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a PBT elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hatáskör hiánya hiánypótlás nélkül nem állapítható meg, a hivatal az ügyet valamely munkacsoportra szignálja és annak vezetője gondoskodik arról, hogy az ügyben kijelölje az eljáró tanácsot, amely hiánypótlási eljárás eredményeképpen a hatáskört meg tudja állapítani. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
5. A PBT az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

#### **4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK**

1. Az eljáró tanácsok kijelölése a munkacsoport-vezetők feladata, a tanácsok személyi összetétele nem állandó. A munkacsoportok vezetői a csoportra szignált ügyekben tagjaik közül jelölik ki az eljáró tanács elnökét és két tagját. Ha a kitűzött meghallgatáson az ügyre kijelölt tanács valamely tagja nem tud jelen lenni, a helyettesítésről a munkacsoport-vezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését a munkacsoport-vezető módosítja, ha valamely tag esetében kizárásnak van helye, munkaviszonya a Magyar Nemzeti Bankkal a meghallgatást megelőzően megszűnt vagy a munkavégzési kötelezettség alól felmentették, illetve ha a kizárás tag tartós távolléte miatt a kijelölés megváltoztatása szükséges.
2. Az eljáró tanácsok 3 tagúak, a tanács elnökéből és két további tagból állnak. A tanács elnöke vezeti a meghallgatást, a két tag közül az egyik az ügy előadójaként kijelölt tanács tag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet.
3. A jegyzőkönyvvezető tanács tag gondoskodik arról, hogy a meghallgatáson a meghallgatás megtartásához szükséges iratminták rendelkezésre álljanak, továbbá az ajánlást és kötelezést tartalmazó határozatok kivételével írásba foglalja a tanács határozatait, a jegyzőkönyvet a felek által egyeztetetten véglegesíti, gondoskodik aláírásukról és a felek számára a meghallgatáson kézbesíti, távollévő fél számára gondoskodik annak postai kézbesítéséről.

4. *Az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag:*

- hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen,
- hatáskör hiányában a hivatalon keresztül a kérelmet haladéktalanul megküldi – a kérelmező egyidejű értesítése mellett – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek (áttétel) vagy kérelmet elutasító határozatot hoznak
- vizsgálja az alávetés meglétét, gondoskodik a szükséges iratok rendelkezésre állásáról,
- elkészíti a szükséges értesítéseket, gondoskodik azok szabályszerűségéről,
- értesítésben kitűzi a meghallgatás időpontját, annak helyéről, a tanács összetételéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével értesíti, az értesítést az eljáró tanács elnöke írja alá
- az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót válasziratban történő nyilatkozattételre, figyelmezteti ennek elmaradása jogkövetkezményeire, felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson egyezség létrehozatalára jogosult vagy erre felhatalmazott személy részvételét biztosítsa
- válaszirat megküldésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén felszólítja a pénzügyi szolgáltatót együttműködési kötelezettségének teljesítésére
- haladéktalanul megküldi a kérelmezőnek a pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát, amennyiben ez nem lehetséges, azt részére a meghallgatáson átadja és azt ismerteti
- a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén továbbítják a fogyasztónak a FIN-NET-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmet az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-NET-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz
- a meghallgatáson képviseli a tanács többi tagjával előzetesen egyeztetett szakmai álláspontot,
- egyezség létrehozatalát kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén – amennyiben azt a tanács indokoltnak ítéli – elkészíti az ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot és gondoskodik az iratok postai úton történő kézbesítéséről
- a PBT ügynyilvántartó rendszerében az ügyre vonatkozó adatokat, információkat bevezeti, azokat naprakészen tartja.

5. *Az eljáró tanács elnöke:*

- gondoskodik a meghallgatások jogszerű lefolytatásának rendjéről törekedve a lehető legrövidebb időtartamra és a lehető leghatékonyabb működésre
- felelős a tanács pecsétjének használatáért
- jelzi a munkacsoport-vezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja
- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkésett, jelzi ennek tényét, írásban értesíti a feleket a PBT elnökének a kizárási kérelem kapcsán megtett intézkedéseiről
- megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződnek a képviselési jog megfelelő igazolásáról, gondoskodik a szükséges

adatok jegyzőkönyvbe rögzítéséről, a képviseleti jogot igazoló okiratnak az iratokhoz csatolásáról

- figyelmezteti a megjelenteket, hogy a tárgyalás rendjét zavaró készülék a meghallgatáson nem használható, a meghallgatáson hang és kép rögzítése nem lehetséges, gondoskodik a meghallgatás rendjének fenntartásáról, súlyos rendzavarás esetén azonnal értesíti a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget
- tájékoztatja a feleket eljárási jogaikról
- vezeti a meghallgatást, megszabja a meghallgatáson teljesítendő cselekményeknek sorrendjét
- egyezségkötés hiányában nyilatkoztatja a megjelenteket a kérelemben és a válasziratban foglaltak fenntartásáról, kiegészítéséről, felhívja a kérelmező figyelmét a kérelem módosításainak, kiegészítésének korlátaira
- dönt a jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelem tárgyában
- a feltételek teljesülése esetén befejezettnek nyilvánítja a meghallgatást
- ismételten megnyitja a meghallgatást, ha a meghallgatás befejezését követően fontos körülmény, kérdés tisztázása végett nyilatkozatok beszerezése célszerűnek látszik
- kihirdeti az eljáró tanács döntését.

## **5. ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG, ELFOGULTSÁG ÉS KIZÁRÁS**

1. A munkacsoport-vezető a hivatal vezetője által a munkacsoportra szignált ügyekben nem jelölhet ki olyan eljáró tanácsot, amelynek valamely tagja vagy a tag Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója, rokona vagy közeli ismerőse, barátja az ügyben érintett vagy érdekelt, vagy a kérelemmel érintett szervezet egy olyan pénzügyi szolgáltató, amelynél a tag közeli hozzátartozója alkalmazott vagy vezető tisztségviselő, így igazgatósági vagy felügyelő bizottsági tag (hozzátartozói összeférhetetlenség).

2. Nem jelölhető ki olyan tanács tagja az eljáró tanács tagjává, akitől az adott ügy részrehajlásmentes megítélése és/vagy tárgyilagos elintézése egyéb okból nem várható el (elfogultság). Elfogultságot jelent, ha a tanács tagja a pénzügyi szolgáltatónál egyedi elbírálás alapján a nyilvánosan meghirdetettől jelentős mértékben eltérő kondíciók mellett vett vagy vesz igénybe bármilyen szolgáltatást.

3. Amennyiben a hozzátartozói összeférhetetlenség vagy az elfogultság fennállta ellenére kijelölés történne, annak észlelésétől számított 1 munkanapon belül az érintett tag köteles ezt írásban, a munkacsoport-vezetővel és a PBT elnökével közölni, a munkacsoport-vezető pedig köteles haladéktalanul gondoskodni annak azonnali megszüntetéséről.

4. Az eljáró tanács tagja ellen a felek bármelyike kizárási kérelmet terjeszthet elő, ha olyan körülményt tud igazolni, amely kétséget ébreszt a tag függetlensége vagy pártatlansága tekintetében. Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelmet attól a naptól számított 3 munkanapon belül kell előterjeszteni, amikor a fél az eljáró tanács összetételéről tudomást szerzett. A kizárási kérelemről a PBT elnöke dönt az érintett testületi tag illetékes



munkacsoport-vezetőjének jelenlétében történő meghallgatását követően. Ha a kizárási kérelem alapos, a PBT elnöke felkéri a munkacsoport vezetőjét, hogy az ügyben másik tanácstagot jelöljön ki. A megtett intézkedésről a feleket az eljáró tanács elnöke írásban értesíti.

5. Az eljáró tanács azon tagja, aki a személyére vonatkozó kizárási okot maga jelentette be, bejelentésének elintézéséig a pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálásában nem járhat el. Egyéb esetben az érintett tanácstag továbbra is eljárhat, de a bejelentés elintézéséig az érdemi határozat meghozatalában nem vehet részt.

6. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitáikat lehetőség szerint magával a szolgáltatóval, ha ez eredménytelen, bírói úton kötelesek rendezni.

## **6. A KÉRELMEK VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT**

1. Az ügyben eljáró tanács az eljárás megindulásától számított 8 napon belül megvizsgálja a kérelmet annak megítélése érdekében, hogy az hatáskörébe tartozik-e. Nincs hatáskör a kérelem elbírálására, ha

- a) a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
- b) a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
- c) a kérelmet követeléskezővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult
- d) a kérelem tárgya nem pénzügyi fogyasztói jogvita.

Hiánypótlásra kell a kérelmezőnek a kérelmet visszaküldeni, ha a kérelem alapján kétséget kizáróan nem állapítható meg, hogy annak elbírálására a PBT-nek van-e hatásköre. A hiánypótlás megtörténtét követően dönthető el, hogy a tanács az ügyet érdemben tárgyalja, vagy hatáskör hiánya miatt áttételnek vagy a kérelem elutasításának van-e helye.

2. A beérkezett kérelmet a tanács kijelölését követően az ügyben eljáró tanács megvizsgálja. Ha a kérelem nem felel meg a törvényben foglaltaknak, az eljáró tanács a kérelmet – annak beérkezésétől számított 15 napon belül – a hiányok megjelölése mellett és megfelelő határidő biztosításával a kérelmezőnek hiánypótlásra visszaküldi. A kérelem hiányos, ha nem tartalmazza

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a kérelmező álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- d) a kérelmező nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
- e) az elutasított panaszt,
- f) a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,

- g) a döntésre irányuló indítványt,
- h) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező bizonyítékként hivatkozik, így különösen a pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződést, a szerződés létrejöttére, megszűnésére, módosítására, teljesítésére vagy a teljesítés elutasítására vonatkozó iratokat,
- i) a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni.

3. A PBT meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha

- a) a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
- b) a panasz elutasítására nem került sor,
- c) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,
- d) az ügyben olyan büntetőeljárás van folyamatban, amelyben a fogyasztó polgári jogi igényének érvényesítését is kéri,
- e) fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban,
- f) közvetítői eljárás van folyamatban vagy korábban közvetítői eljárást indítottak,
- g) a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
- h) a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el.

4. Az eljárási határidők a hiánytalan kérelem beérkezésének napjától számítanak. Ha elutasításra nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke a meghallgatás kitűzött időpontjáról, helyéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Az értesítésben az eljárás megindulásától számított 60 napon belüli meghallgatási időpontot tűz. A meghallgatás időpontját úgy határozza meg, hogy a pénzügyi szolgáltatót érintő több meghallgatásra lehetőség szerint azonos napon és egymást követően kerüljön sor. Az értesítésben közölni kell a kijelölt eljáró tanács tagjainak nevét. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján – ha a kérelemben foglaltakról való döntés megítélése szerint nem igényel személyes jelenléte – javaslatot tehet a meghallgatás mellőzésére és az eljárás írásbeli lefolytatására. A meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges.

5. A pénzügyi szolgáltatónak küldött értesítésben az eljáró tanács elnöke felszólítja a pénzügyi szolgáltatót, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított 8 napon belül válasziratban nyilatkozzon

- a) a kérelmező igényének jogosságáról,
- b) az ügy körülményeiről,
- c) a panasz elbírálásának sikertelenségéről,
- d) az eljáró tanács döntésének kötelezőként történő elfogadásáról, az alávetésről.

Az értesítésben figyelmezteti a pénzügyi szolgáltatót, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok alapján dönt. Felhívja pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítsa és együttműködési kötelezettségének tegyen eleget. Figyelmezteti, hogy a PBT közléteheti annak a pénzügyi szolgáltatónak a nevét,

székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amelyik a felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó és a törvénynek megfelelő tartalmú nyilatkozatot, a kitűzött meghallgatáson nem jelenik meg vagy más módon akadályozza az eljárást, ezáltal egyezség létrehozatalát. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató részéről mulasztás történik, az eljáró tanács elnöke ezt jelzi a PBT elnökének, aki a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezi a tevékenysége szerint illetékes alelnöknél a nem együttműködő pénzügyi szolgáltatóval szembeni fogyasztóvédelmi eljárás megindítását.

6. A pénzügyi szolgáltatónak válasziratában az 5. pont szerinti kérdésekben történő nyilatkozatok mellett meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, csatolnia kell azokat a másolati okiratokat, amelyekre bizonyítékként hivatkozik. Ha a pénzügyi szolgáltató határidőben megküldött válaszirata nem felel meg a felszólításban foglaltaknak, annak hiányait további 8 napon belül pótolhatja. A határidőben megküldött válasziratban jelzi, hogy a hiánypótlás mely iratokra, nyilatkozatokra terjed ki. A pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát az eljáró tanács elnöke a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi. Ha a válaszirat megküldése a meghallgatást megelőzően nem lehetséges, az eljáró tanács elnöke a válasziratot a kérelmezőnek a meghallgatáson átadja és kérésére ismerteti.

7. A PBT az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján kézbesíti. A kézbesítés a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó külön jogszabály szerint történik. A kézbesítési vélelem tekintetében a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó jogszabályokat kell alkalmazni.

## **7. A MEGHALLGATÁS**

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásait a Magyar Nemzeti Bank Budapest I. kerület, Krisztina krt 39., III. emeleti tárgyaló helyiségeiben tartják. Meghallgatások minden munkanapon vannak, ezek időpontját és pontos helyét havonta előre egymás között elosztva a munkacsoport-vezetők határozzák meg. A meghallgatást az eljáró tanács elnöke vezeti, aki megszabja azoknak a cselekményeknek a sorrendjét, amelyeket a meghallgatáson következnek. A félhez az eljáró tanács tagjain kívül az ellenérdekű fél és annak képviselője is intézhet kérdéseket.

2. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatás során bármikor figyelmeztetheti a feleket, ha nem a vitás ügygel összefüggő kérdésfeltevésre vagy tényelődásra kerül sor. Az ilyen tények, adatok figyelembevételét az eljáró tanács mellőzi.

3. A meghallgatás nem nyilvános, kivéve, ha a meghallgatás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. Ebben az esetben a meghallgatáson – korlátozott létszámban – hallgatóság részt vehet. A maximum hallgatói létszámot az eljáró tanács elnöke állapíthatja meg.

4. A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke – a személyazonosság igazolására alkalmas okirat megtekintésével – megállapítja a megjelent személyek

személyazonosságát, valamint meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról, mely adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács rögzíti, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, meg kell állapítani a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján, hogy a fél meghallgatásról való értesítése szabályszerűen megtörtént-e. Ha igen, a meghallgatást a fél részéről elmulasztottnak kell tekinteni. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, az eljáró tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló iratok és adatok alapján dönt. Ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató mulasztja el, az eljáró tanács elnöke a mulasztást a munkacsoport-vezetők keresztül jelzi a PBT elnökének, aki a körülmények mérlegelése alapján, ha a mulasztás az együttműködési kötelezettség megszegésének minősül, kezdeményezi a tevékenység szerint illetékes alelnöknél a nem együttműködő pénzügyi szolgáltatóval szembeni fogyasztóvédelmi eljárás megindítását.

5. Ha a kérelmező képviselőt hatalmaz meg, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni. Ha a kérelmező és képviselője együtt jelennek meg a meghallgatáson, a meghatalmazás a meghallgatás jegyzőkönyvébe is rögzíthető. Ha a fél nevében megjelent meghatalmazott vagy törvényes képviselő a képviseleti jogát nem igazolja, a fél képviseletét a meghallgatáson nem láthatja el.

6. A megjelent személyek személyazonosságáról, valamint a képviseleti jog igazolásáról való meggyőződés után az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja és figyelmezteti a megjelenteket arra, hogy a meghallgatás rendjét zavaró készülék, így különösen mobiltelefon nem használható. Az eljáró tanács elnöke a feleket tájékoztatja eljárási jogaikról,

a) a kérelem kiegészítésének szabályairól,

b) az egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat, valamint az ajánlás jogi természetéről, arról, hogy az egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat önként történő teljesítésének elmaradása esetén bírósági végrehajtásnak van helye,

c) az alávetésről és az alávetés elmaradásának következményeiről,

d) arról, hogy adott ügyben az érintett pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a PBT eljárásának,

e) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

7. Az eljáró tanács egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Felhívja a felek figyelmét arra, hogy a közöttük fennálló jogvita leggyorsabb és legegyszerűbb rendezési módja az egyezségkötés, így ha álláspontjaik közelítésével mindkét fél számára elfogadható és jogszabályba nem ütköző módon rendezik a közöttük felmerült jogvitát, azt a tanács határozatával jóváhagyja. Ha a felek között egyezségkötésre kerül sor, az egyezséget az eljáró tanács jóváhagyja és a jelenlévő felek részére kihírdetést követően írásban, a jegyzőkönyvbe foglaltan vagy külön okiratban átadja és a meghallgatást befejezettek nyilvánítja. Ha a jelen nem lévő fél írásban benyújtott egyezségi ajánlatát a másik fél elfogadja, az egyezséget tartalmazó határozatot a távolmaradó fél részére az eljáró tanács postai úton kézbesíti. Ha egyezségkötésre meghallgatáson kívül kerül sor, az eljáró tanács az egyezséget az annak létrejöttéhez szükséges utolsó jognyilatkozat beérkezésétől számított 15 napon belül jóváhagyja és határozatát postai úton kézbesíti.

8. Ha egyezség megkötésére nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke nyilatkoztatja a megjelenteket arról, hogy a kérelemben vagy a válasziratban foglaltakat továbbra is fenntartják-e, azt szóban kívánják-e kiegészíteni. A kérelmező figyelmét felhívja a kérelem módosításának, kiegészítésének korlátaira. A tanácsnak elsőként a fogyasztót kell nyilatkoztatnia, ezt követően a pénzügyi szolgáltató képviselője adhatja elő a nyilatkozata alapjául szolgáló tényeket és bizonyítékokat, írásban tett nyilatkozatának kiegészítését kérheti. A nyilatkozatokat és kiegészítéseket követően az eljáró tanács tagjai az üggyel kapcsolatban bármilyen további körülményre, tényre, adatra vonatkozó tájékoztatást kérhetnek a felektől. Az előadott tényeket, adatokat szükség esetén igazolni kell. Ha a meghallgatás bármelyik szakaszában felmerül az egyezségkötés lehetősége, az eljáró tanács elnöke kezdeményezi az egyezség megkötését. Ha ehhez a meghallgatáson jelen nem lévő személy hozzájárulása szükséges (így különösen képviselőlet esetén), az eljáró tanács elnöke rövid szünetet rendelhet el abból a célból, hogy az egyezségkötéshez szükséges jóváhagyást a fél vagy képviselője rövid úton beszerezze.

9. A meghallgatáson a szabad bizonyítás elve érvényesül azzal, hogy

- a) valamennyi bizonyítási cselekményt a meghallgatás során lehet megtenni, így helyszíni szemlének nincs helye,
- b) szakértő kirendelésére nem kerül sor, de a felek álláspontjuk alátámasztására szakértői véleményt – a meghallgatást megelőzően – benyújthatnak,
- c) a meghallgatás során az eljárást nyilvánvalóan hátráltató szándékkal benyújtott bizonyítékokat az eljáró tanács figyelmen kívül hagyhatja,
- d) a meghallgatáson a vonatkozó törvényi előírások szerint használható fel a minősített adatot tartalmazó okirat,
- e) ha az előadott tény, adat bizonyítására, igazolására nem kerül sor, azokat az eljáró tanács döntésének meghozatalakor figyelmen kívül hagyja.

10. A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére a meghallgatás kivételesen fontos okból – így különösen a felek egyezségekre való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitűzésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével elhalaszthatja el a meghallgatást. A meghallgatás elhalasztása nem befolyásolja a pénzügyi békéltetési eljárás befejezésének törvényi véghatáridejét. Ha a felek a meghallgatás elhalasztását követően egyezséget kötnek egymással és egyúttal hozzájárulnak az eljárás írásbeli lefolytatásához, folytatólagos meghallgatás megtartására nem kerül sor.

11. Ha a meghallgatás során a felek további nyilatkozatot nem tesznek és az eljáró tanács tagjainak sincs több kérdésük, az eljáró tanács elnöke - a felek erre történő figyelmeztetését követően - a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Egyezségkötés hiányában a tanács tanácskozás céljából visszavonul. Ha a tanácskozás során bármilyen olyan körülmény, kérdés merül fel, amelyre a felek nyilatkozatát célszerű beszerezni, ennek beszerzése érdekében az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja. A tanács a döntését a felek által írásban és szóban előadott nyilatkozatok és a rendelkezésre bocsátott bizonyítékok együttes értékelésével, mérlegelésével alakítja ki. Az eljáró tanács zárt tanácskozás után szavazással és egyszerű szótöbbséggel hoz döntést.

12. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást hoznak-e az adott ügyben. Döntenek arról is, hogy kihirdetik-e az ilyen határozatot vagy a kihirdetésre újabb meghallgatáson kerüljön sor. Utóbbi esetben az írásba foglalás a meghallgatást követő tizenöt napon belül történik. Ha az ügy jogi és ténybeli megítélése egyszerű, a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást az eljáró tanács elnöke az adott meghallgatáson hirdeti ki. A kihirdetésnek tartalmaznia kell az eljáró tanács jogvitával kapcsolatos érdemi döntését és annak rövid indokolását. Ha az eljáró tanács a meghallgatáson a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást nem hirdeti ki, akkor a következő meghallgatás időpontját szóban közli a felekkel. Az eljáró tanács erről az időpontról külön írásbeli értesítést nem küld a felek részére.

13. A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás írásba foglalásáról és kézbesítéséről az eljáró tanács gondoskodik. Az írásba foglalt kötelezést tartalmazó határozatnak vagy az ajánlásnak a rendelkező részében tartalmaznia kell a rövid, tömör döntést, valamint

- a) a megtartott meghallgatás helyét, idejét, az eljáró tanács megjelölését, az ügyszámát,
- b) az eljárás tárgyát, a jogvitában érintett felek, illetve képviselőik nevét, lakóhelyét (tartózkodási helyét, székhelyét), illetve a jogvitában elfoglalt helyüket,
- c) az ügyben eljáró tanács tagjainak nevét,
- d) ha az eljárás meghosszabbítására került sor, ennek a tényét,
- e) a rendelkező rész tartalmának indokolását,
- f) az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse,
- g) tájékoztatást arról, hogy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól,
- h) az írásba foglalás időpontját,
- i) a kötelezést tartalmazó határozatban a költségekről és annak viseléséről való döntést,
- j) ha az eljáró tanács legalább részben a kérelmező javára döntött, a pénzügyi szolgáltató önkéntes teljesítése elmaradásának lehetséges jogkövetkezményeiről való tájékoztatást.

14. Az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti, ha

- a) a kérelmező a kérelmét visszavonja,
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- c) az eljárás folytatása lehetetlen,
- d) az eljárás folytatása az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – szükségtelen.

15. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát kivételes esetben az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti, melyben rögzíteni kell:

- a) a felek és képviselőik nevét, eljárási jogállását, a kérelmező személyazonosító adatait (anyja neve, születési helye és ideje, a személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,

- b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, illetve az elhangzott figyelemfelhívásokat,
- c) az egyezségkötés megkísérlését,
- d) egyezségkötés esetén annak rögzítését,
- e) a felek nyilatkozatait röviden,
- f) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelemzettéseit,
- g) az eljáró tanács tagjainak kérdéseire adott válaszokat,
- h) a meghozott határozat vagy az ajánlás kihirdetésére, valamint kézbesítésére vonatkozó tényeket,
- i) egyéb, az ügy és/vagy a meghallgatás szempontjából lényeges körülményt, adatot, információt.

Az eljáró tanács tagjai vagy a felek kérhetik, hogy bizonyos nyilatkozataik szó szerint kerüljenek a jegyzőkönyvbe. A meghallgatás befejezését megelőzően a felek megtekinthetik az elkészült jegyzőkönyvet, arra észrevételt tehetnek, kijavítást és kiegészítést kérhetnek. A kiegészítési kérelmet az eljáró tanács elnöke elutasíthatja, ha az az elhangzottakhoz képest jelentős újdonságot vagy lényegesen eltérő információt tartalmaz. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanács tag rávezeti az iktatószámot, majd egy-egy példányt kézbesít a jelen lévő felek részére. A távollévő fél részére a jegyzőkönyvet postai úton kézbesíttetni kell.

## **8. A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA**

1. A meghallgatások rendjének fenntartásáról az eljáró tanácsok elnökei kötelesek gondoskodni. A meghallgatás rendjét megzavaró felet az eljáró tanács elnöke figyelmezteti arra, hogy magatartása akadályozza a meghallgatás megtartását, ezért ha a meghallgatás befejezése válik szükségessé, az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. Döntése során figyelembe veszi, hogy melyik fél magatartása miatt nem volt megtartható a meghallgatás. Súlyos rendzavarás esetén az eljáró tanács tagjai azonnal értesítik a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget.

2. Az eljáró tanácsnak az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül be kell fejeznie, az ügyet határozattal le kell zárnia. Amennyiben ez indokolt, az eljáró tanács elnöke e határidő lejártát megelőzően, indokolással ellátott írásbeli kérelemmel fordulhat a PBT elnökéhez annak érdekében, hogy az törvényes lehetőségével élve az eljárási határidő meghosszabbítását engedélyezze. Ha a PBT elnöke a kérelemnek helyt ad, az eljárást ügyenként egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

## **9. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI**

1. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogviták esetén a jelen eljárási rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Határon átnyúló jogvita az, mely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon, a pénzügyi szolgáltató székhelye, telephelye, letelepedési helye más EGT tagállam vagy fordítva.

2. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvitában az eljárás megindításának további feltétele, hogy a pénzügyi szolgáltató az adott jogvitában a PBT eljárásának alávesse magát és ezzel annak döntését magára nézve kötelezőnek ismerje el. Alávetés hiányában az eljáró tanács

a) tájékoztatja a kérelmezőt a jogvita tekintetében az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumról,

b) információt ad az e fórum eljárására vonatkozó sajátos szabályokról, így különösen a szolgáltatással való előzetes egyeztetés szükségességéről és az adott esetben az eljárás megindítására előírt határidőkről,

c) a kérelmezőnek a FIN-NET-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét – a kérelmező kérésére – továbbítja az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz.

3. Az eljáró tanács az eljárást minden esetben írásban folytatja le, de a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti meghallgatás tartását is. A meghallgatás tartásához mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatásos eljárásban az értesítésre vonatkozó szabályokat alkalmazza azzal, hogy a meghallgatás tartásának kezdeményezése esetén az értesítésben a hozzájárulás szükségességére külön fel kell hívnia a felek figyelmét. Írásbeli eljárás esetén az értesítésben a meghallgatás időpontja helyett a felekkel az eljárás megindításáról való tájékoztatást kell közölni. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől határidő tűzésével írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekű féllel közölni kell és lehetőséget kell adni számára álláspontja kifejtésére. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács határozatát annak meghozatalát követően haladéktalanul kézbesíteni kell a felek részére.

4. Az eljárás nyelve az angol. Az eljáró tanács határozatát is ezen a nyelven hozza meg, kivéve, ha a kérelmező kéri, hogy a jogvitával érintett szerződés és/vagy az érintett szolgáltató és közöttük alkalmazott kommunikáció nyelvét használja.

5. Az eljárási határidőt az eljáró tanács elnökének javaslata alapján a PBT elnöke indokolt esetben és úgynként egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg.



## 10.AZ EGYEZSÉGET JÓVÁHAGYÓ ELJÁRÁS SZABÁLYAI

1. A fogyasztó kérheti a PBT-t, hogy a pénzügyi szolgáltatóval a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésének érdekében kötött egyezségét határozatával hagyja jóvá. Az eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó által előterjesztett, egyezség jóváhagyására irányuló írásbeli kérelem megfeleljen a törvényben meghatározott tartalomnak. A kérelemhez csatolni kell

- a) a felek által előzetesen és közösen kialakított – a felek költségviselésére is kiterjedő – egyezségtervezet szövegét,
- b) a pénzügyi szolgáltató arra vonatkozó írásbeli nyilatkozatát, hogy maga is kéri a csatolt egyezségtervezetben foglaltakkal megegyező tartalmú egyezség jóváhagyását,
- c) annak közlését, hogy meghallgatás tartását kérik-e vagy az egyezséget meghallgatás tartása nélkül az eljáró tanács (írásbeli eljárásban) hagyja jóvá.

2. Ha a kérelem mindenben megfelel, nem hiányos és a felek meghallgatás tartását kérik, az eljáró tanács elnöke a hiánytalan kérelemnek a PBT-hez történő beérkezésétől számított 30 napon belüli időpontra az egyezség jóváhagyására irányuló meghallgatást tűz ki és a meghallgatás időpontjáról, helyszínéről írásban értesíti a feleket. Ha a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató egyezsége megfelel a jogszabályoknak, azt az eljáró tanács, a felek vagy képviselőik meghallgatáson tett nyilatkozatait követően jegyzőkönyvbe foglalja és határozatával jóváhagyja, ellenkező esetben az egyezség jóváhagyását megtagadja és a kérelmet elutasítja. A meghallgatás tartása nélküli írásbeli eljárásban a jogszabályoknak történő megfelelés vizsgálatát követően, ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, az eljáró tanács azt határozatával jóváhagyja, ellenkező esetben az egyezség jóváhagyását megtagadja és kérelmet elutasítja.

## 11.DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

1. A PBT kötelezést tartalmazó határozatait és meghozott ajánlásait a Magyar Nemzeti Bank honlapján belül megtalálható saját honlapján a felek nevének megjelölése nélkül (anonim módon), a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének leírásával nyilvánosságra hozza, a jóváhagyott egyezségekről összegzést készít.

2. Ha a PBT valamely ajánlásának hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével addig nem hozható nyilvánosságra, amíg a bíróság eljárása jogerősen be nem fejeződik. A jogerős lezárást követően a hatályában fenntartott ajánlás nyilvánosságra hozható.

3. Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltaknak nem tesz eleget és az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított 60 nap eltelt, valamint ha az ajánlás hatályon kívül helyezését nem kérték, az eljáró tanács ajánlása a pénzügyi szolgáltató

nevének feltüntetésével nyilvánosságra hozható. Az eljárást kezdeményező kérelmező neve nem nyilvános.

## 12. ELÉRHETŐSÉGEK

1. A Pénzügyi Békéltető Testület minden munkanapon reggel 8 óra és délután 17 óra között a saját ügyfélszolgálatán telefonon vagy a központi ügyfélszolgálaton keresztül telefonon elérhető. A hivatal munkatársai az eljárás szabályairól bárkinek vagy a már folyamatban lévő eljárással kapcsolatban az ügyben érintett kérelmezőnek és pénzügyi szolgáltatóknak tájékoztatást adnak.

A Testület az alábbiak szerint érhető el.

- Saját honlapon: [www.mnb/felugyelet/pbt](http://www.mnb/felugyelet/pbt)
- Személyesen a központi ügyfélszolgálaton: Budapest Krisztina krt. 39.
- Levélben, postai úton: 1525 Budapest Pf. 172.
- Közvetlen telefonvonalon a PBT ügyfélszolgálaton: 489-9700
- Központi telefaxon: 489-9102
- E-mailben: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) vagy [pbttitkarsag@mnb.hu](mailto:pbttitkarsag@mnb.hu)

2. A PBT-hez intézett kérelmek az alábbi helyek bármelyikén leadhatók:

- kormányablakoknál személyesen
- az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt 39., földszint, személyesen
- közvetlenül a PBT-nek címezve (Budapest I. ker., Krisztina krt 39.), postai úton
- elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a [www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu](http://www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu) oldalon, ha a kérelmező a szükséges azonosítóval rendelkezik.

3. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat irodáiban, az országban 11 helyen, személyesen állnak a kérelmezők rendelkezésére és adnak segítséget a tanácsadók a kérelmek hiánytalan elkészítéséhez.



Amennyiben a kérelem kitöltése során kérdése lenne, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján ( <a href="http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt">www.felugyelet.mnb.hu/pbt</a> ) általános tájékoztatást talál a nyomtatvány kitöltésére. Kérdésére szívesen válaszolunk, ha a <a href="mailto:pbt@mnb.hu">pbt@mnb.hu</a> vagy a <a href="mailto:pbttitkarsag@mnb.hu">pbttitkarsag@mnb.hu</a> email címre ír nekünk.	A fogyasztói kérelem nyomtatványt Ön letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról ( <a href="http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt">www.felugyelet.mnb.hu/pbt</a> ), kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltést követően megküldheti levelezési címünkre (1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.), benyújthatja bármely kormányablaknál vagy az elektronikus ügyfélkapun keresztül ( <a href="http://www.magyarorszag.hu">www.magyarorszag.hu</a> ).
--	---

**Tisztelt Pénzügyi Békéltető Testület!**

Alulírott fogyasztó, mint kérelmező kérem a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közöttem és az alább meghatározott pénzügyi szolgáltató közötti pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmemhez az alábbi nyilatkozatokat teszem és az alábbi iratokat mellékelem.

**A kérelmezőre vonatkozó adatok**

	<b>a kérelmező</b>	<b>a további kérelmező (ha szükséges)</b>
<b>fogyasztó</b> (vagyis önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
<b>neve</b>		
<b>lakcíme vagy levelezési címe</b>		
<b>telefonszáma</b>		
<b>minősége</b> (kérjük szíveskedjen jelölni)	<input type="checkbox"/> adós <input type="checkbox"/> készfizető kezes <input type="checkbox"/> zálogkötelezett <input type="checkbox"/> örökös <input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél: szerződő <input type="checkbox"/> biztosított <input type="checkbox"/> kedvezményezett <input type="checkbox"/> pénztárg <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni:) .....	<input type="checkbox"/> adós (adóstårs) <input type="checkbox"/> készfizető kezes <input type="checkbox"/> zálogkötelezett <input type="checkbox"/> örökös <input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél: szerződő <input type="checkbox"/> biztosított <input type="checkbox"/> kedvezményezett <input type="checkbox"/> pénztárg <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni:) .....

Ha meghatalmazott útján járok el, mellékelem a kitöltött, aláírt és aláíratott eredeti példány meghatalmazást és megadom a meghatalmazottam adatait.

neve

lakcíme vagy levelezési  
címe

telefonszáma

<b>a meghatalmazott adatai</b>

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. | Levélcím: 1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.

Tel.: (36-1) 4899-700 | Fax: (36-1) 4899-102 | Email: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) vagy [pbttitkarsag@mnb.hu](mailto:pbttitkarsag@mnb.hu) | Honlap: [www.felugyelet.mnb.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt)

## A pénzügyi szolgáltatóra vonatkozó adatok

	<i>a pénzügyi szolgáltató</i>	<i>a kérelemmel érintett további pénzügyi szolgáltató (ha szükséges)</i>
<i>neve</i>		
<i>címe</i>		
<i>a további pénzügyi szolgáltató érintettségének oka (kérjük szíveskedjen jelölni)</i>		<input type="checkbox"/> engedményezés <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni:) .....

## A pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó adatok

	<i>a kérelem</i>	
<i>tárgya (kérjük, szíveskedjen beírni)</i>	.....	
<i>összege (ha meghatározható, kérjük, szíveskedjen beírni)</i>	..... Ft	
<i>alapjául szolgáló vitás ügyben (kérjük, szíveskedjen jelölni)</i>	panaszt tettem a pénzügyi szolgáltatónál	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	panaszomra írásban elutasító választ kaptam	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	korábban közvetítői eljárást indítottam	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	már jogerős ítéletet hoztak	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
	ellenem végrehajtási eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

## A panasszal kapcsolatos adatok és a kérelmező jogvitával kapcsolatos álláspontja

A panasz benyújtásának időpontja:	..... év ..... hónap ..... nap	
A panasz benyújtásának módja: (kérjük, szíveskedjen jelölni)	<input type="checkbox"/> postai úton <input type="checkbox"/> személyesen	<input type="checkbox"/> telefonon <input type="checkbox"/> egyéb (kérjük, szíveskedjen leírni:) .....

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. | Levélcím: 1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.

Tel.: (36-1) 4899-700 | Fax: (36-1) 4899-102 | Email: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) vagy [pbttitkarsag@mnb.hu](mailto:pbttitkarsag@mnb.hu) | Honlap: [www.felugyelet.mnb.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt)

**A panaszom a következő. A pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos állásponatom a következő.**

*(A kérelmét, az azzal kapcsolatos álláspontját és az azt alátámasztó tényeket, bizonyítékokat kérjük, szíveskedjen röviden összefoglalva leírni. Ha a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panaszát mellékeli, nem szükséges a panaszt ismételtten leírnia, elegendő, ha utal a mellékletre.)*

(

*(Ha szükséges, kérjük, szíveskedjen külön oldalon folytatni.)*

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. | Levélcím: 1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.

Tel.: (36-1) 4899-700 | Fax: (36-1) 4899-102 | Email: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) vagy [pbttitkarsag@mnb.hu](mailto:pbttitkarsag@mnb.hu) | Honlap: [www.felugyelet.mnb.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt)

## A kérelem tárgyát képező pénzügyi fogyasztói jogvitában a kérelmező döntési indítványa

Kérjük, írja le pontosan, hogy mit kér, mit szeretne elérni, van-e egyezségi ajánlata, ha van, tegye meg. Csak olyan döntési indítványt tegyen, amelyet korábban panasz formájában a pénzügyi szolgáltató felé már megfogalmazott és azt a pénzügyi szolgáltató elutasította.	Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület nem folytat le hatósági eljárást, vizsgálatot, hanem a kérelmező által indítványozott konkrét kérelem tárgyában kísérel meg egyezséget létrehozni és a létrejött egyezséget jóváhagyja vagy egyezség hiányában döntést hoz.
---	---

**A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi konkrét indítványt teszem:**  
(kérjük, szíveskedjen leírni indítványát)

## A kérelem mellékleteire vonatkozó adatok

Amennyiben meghatalmazott útján járok el, mellékelem a meghatalmazás eredeti példányát.

Amennyiben rendelkezésemre áll, a kérelemhez mellékelem (kérjük, szíveskedjen megjelölni):	
a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott <b>panaszt</b>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltató levelét a <b>panasz elutasításáról</b>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha a pénzügyi szolgáltatótól a <b>panasz elutasításáról levelet nem kaptam</b> , a panaszom megtételét igazoló iratot (pl. a panaszom postai feladását igazoló ajánlott küldemény feladóvevényét)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó iratot (pl. <b>szerződés, biztosítási kötvény</b> )	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltatótól kapott legutolsó <b>egyenlegközlőt</b>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
a pénzügyi szolgáltatóval folytatott, a kérelmemet alátámasztó <b>levelezést</b>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha a pénzügyi szolgáltató a <b>szerződést felmondta</b> , a <b>felmondásról</b> szóló értesítő levelet	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha <b>ellenem indult végrehajtási eljárás</b> , a <b>végrehajtási eljárással</b> kapcsolatos iratot	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha <b>kérelmem biztosítási szolgáltatásból ered</b> , <ul style="list-style-type: none"> <li>• kárfelvételi jegyzőkönyvet</li> <li>• szakvéleményt</li> <li>• árajánlatot vagy számlát</li> </ul>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
ha a pénzügyi szolgáltató a <b>követelést behajtásra átadta vagy engedményezte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a követelés behajtó értesítését</li> <li>• az engedményezésről szóló értesítést</li> </ul>	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem <input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. | Levélcím: 1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.

Tel.: (36-1) 4899-700 | Fax: (36-1) 4899-102 | Email: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) vagy [pbttitkarsag@mnb.hu](mailto:pbttitkarsag@mnb.hu) | Honlap: [www.felugyelet.mnb.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt)

Mellékelem a kérelmemet alátámasztó további iratokat *(Kérjük, sorolja fel, milyen iratokat mellékel.)*

**Fentiek alapján kérem a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását.**

Kelt, ....., 201..... év ..... hó ..... napján

.....  
Kérelmező aláírása

.....  
**a további kérelmező aláírása**  
*(ha szükséges)*

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott

kérelmező neve,	
kérelmező születési helye, ideje:	
kérelmező lakcíme vagy levelezési címe	

ezúton meghatalmazom

meghatalmazott neve	
meghatalmazott születési helye, ideje	
meghatalmazott lakcíme	

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

pénzügyi szolgáltató neve, címe	
---------------------------------	--

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik. Nem lehet meghatalmazott a Pénzügyi Békéltető Testület és e testület egyik tagja sem.

Kelt, ....., 201..... év ..... hó ..... napján

..... Meghatalmazó aláírása	..... Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. | Levélcím: 1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.

Tel.: (36-1) 4899-700 | Fax: (36-1) 4899-102 | Email: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu) vagy [pbttitkarsag@mnb.hu](mailto:pbttitkarsag@mnb.hu) | Honlap: [www.felugyelet.mnb.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt)





**FIN-NET form for cross-border  
financial services complaints**

financial dispute resolution network

**When to use this form:** Use this form if you:

- live in one country in Europe\*
- have a complaint against a financial services provider in another country in Europe\*
- have complained to the provider but are still dissatisfied and
- want to find out which out-of-court dispute resolution scheme might be able to resolve the dispute

**How to use this form:** Please complete the information requested below, and e-mail or post the form to the relevant dispute resolution scheme in either:

- your own country or
- the country of the financial services provider

There is a list of dispute resolution schemes in each country, and what they cover, at [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm). It will help if you attach a copy of essential documents, in particular, of any written response the provider made to your complaint.

**What happens next:** The dispute resolution scheme will tell you whether it, or some other scheme, might be able to resolve your complaint. The scheme that actually looks at your complaint may well ask you to complete a longer complaint form and will provide you with more information.

<b>Information about you</b>	
The country you live in	
Your surname	
Your other names	
Your nationality	
Your full address	
Your daytime telephone number	
Your e-mail address	
<b>Information about the financial services provider</b>	
Its full name	
Type of business (e.g. bank, insurer)	
The full address of the office you dealt with	
The telephone number, fax number and e-mail address of that office (optional)	
The country that office is in	
<b>Information about your complaint</b>	
Brief summary of what the complaint is about	
Date of the facts that generated the dispute	
Reference of the contract, e.g. number of insurance policy	
Date you complained to the provider	
Date of provider's last response	

\* A Member State of the European Union, Iceland, Liechtenstein and Norway



## FIN-NET formanyomtatvány határon átnyúló pénzügyi jogvita rendezésére

financial dispute resolution network **lyt, ha**

- az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában lakik
- olyan pénzügyi szolgáltatóval szemben van panasza, mely a fenti államok valamelyikében működik
- kezdeményezte a panasz rendezését a pénzügyi szolgáltatóval, de az nem vezetett eredményre
- meg szeretné tudni, melyik bíróságon kívüli vitarendezési fórum illetékes az ügyében

Kérjük, töltsse ki az alábbi nyomtatványt és e-mailen vagy postai úton küldje azt el annak az vitarendezési fórumnak, amely

- az Ön országában működik
- a pénzügyi szolgáltató országában működik

Az alábbi linken megtalálja a hatáskörrel rendelkező vitarendezési fórumok listáját.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm). Kérjük, kérelméhez csatolja azon dokumentumok másolatát, amelyekre hivatkozni kíván az eljárás során, különösen a pénzügyi szolgáltató válaszát a panaszára.

A következő lépésben a vitarendezési fórum tájékoztatni fogja, hogy ő maga, vagy másik fórum tud eljárni az ügyében. Az eljáró fórum további információkat kérhet Öntől a panaszára vonatkozóan.

<b>Személyes adatok</b>	
Az ország, ahol Ön lakik	
Vezetéknév	
Utónév	
Nemzetiség	
Lakcím	
Telefonszám (napközbeni elérhetőség)	
E-mail cím	
<b>A pénzügyi szolgáltató adatai</b>	
Teljes neve	
Típus (bank, biztosító, stb.)	
A pénzügyi szolgáltató irodájának címe, mellyel kapcsolatban áll	
A pénzügyi szolgáltató elérhetősége (telefon, e-mail cím)	
Az ország, ahol a pénzügyi szolgáltató irodája működik	
<b>A panasz adatai</b>	
Rövid összefoglalás a panaszról	
A panasz alapjául szolgáló tények keletkezésének időpontja	
Szerződés száma, adatai	
Panaszbejelentés időpontja a pénzügyi szolgáltató felé	
A pénzügyi szolgáltató utolsó válaszána időpontja	

## 4.sz. melléklet

<b>Kormányablakok elérhetősége</b>		
<b>Megye</b>	<b>Cím</b>	
Borsod-Abaúj-Zemplén	3530 Miskolc	Csizmadia köz 1.
Szabolcs-Szatmár-Bereg	4400 Nyíregyháza	Hősök tere 3.
Hajdú-Bihar	4024 Debrecen	Piac u. 42-48.
Bács-Kiskun	6000 Kecskemét	Izsáki út 8.
Győr-Moson Sopron	9027 Győr	Nagysándor J. u. 31.
Fejér	8000 Székesfehérvár	Piac tér 10.
Csongrád	6724 Szeged	Rókusi krt. 42-64.
Baranya	7633 Pécs	Szántó Kovács J. u. 1.
Jász-Nagykun-Szolnok	5000 Szolnok	Kossuth tér 5/A.
Békés	5600 Békéscsaba	Szabadság tér 11-17.
Veszprém	8200 Veszprém	Óvári Ferenc út 7.
Somogy	7400 Kaposvár	Csokonai u. 3.
Komárom- Esztergom	2800 Tatabánya	Bárdos László u. 2.
Heves	3300 Eger	Klapka Gy. u. 11.
Zala	8900 Zalaegerszeg	Kossuth utca 9-11.
Vas	9700 Szombathely	Hollán Ernő u. 1.
Tolna	7100 Szekszárd	Augusz Imre u. 7.
Nógrád	3100 Salgótarján	Zemlinszky R. út 9.
Pest Megye	2600 Vác	Csányi László körút 16.
Budapest	1062 Budapest	Andrássy út 55.

## 5.sz. melléklet

Iroda	Cím	Telefon	E-mail	Nyitva tartás
<b>Debreceni Iroda</b>	4025 Debrecen, Piac u. 77. 2. em. 15.	0652/504-329	<a href="mailto:debrecen@penzugyifogyaszto.hu">debrecen@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-17 K: 13-17 Sz: 9-13 Cs: 9-17 P: 9-13
<b>Nyíregyházi Iroda</b>	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II. em. 3.	0630/282-1664	<a href="mailto:nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu">nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 8-12 K: 12-16 Sz: 8-12 Cs: 12-16 P: 9-13
<b>Egri Iroda</b>	3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9. "E" épület	0636/515-598 008-as mellék 06 30/854-4395	<a href="mailto:eger@penzugyifogyaszto.hu">eger@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-13 K: 13-17 Sz: 9-13 Cs: 13-17 P: 9-13
<b>Miskolci Iroda</b>	3530 Miskolc Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10.	0630/4873609	<a href="mailto:miskolc@penzugyifogyaszto.hu">miskolc@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-13 K: 13-17 Sz: 9-13 Cs: 13-17 P: 9-13
<b>Békéscsabai Iroda</b>	5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.	0630/714-4800	<a href="mailto:bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu">bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 8:30-12:30 K: 12:30-16:30 Sz: 8:30-12:30 Cs: 12:30-16:30 P: 8:30-12:30
<b>Győri Iroda</b>	9021 Győr, Arany János u. 28-32.	0696/431-308	<a href="mailto:gyor@penzugyifogyaszto.hu">gyor@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-13 K: 9-17 Sz: 9-13 Cs: 9-17 P: 9-13
<b>Pécsi Iroda</b>	7621 Pécs, Apáca u. 15.	0670/243-3356	<a href="mailto:pecs@penzugyifogyaszto.hu">pecs@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-13 K: 13-17 Sz: 9-13 Cs: 13 P: 9-13
<b>Szegedi Iroda</b> <b>(!!! ÚJ CÍMRE KÖLTÖZTÜNK !!!)</b>	6722 Szeged, Rákóczi tér 1.sz.	0662/680-530	<a href="mailto:szeged@penzugyifogyaszto.hu">szeged@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 8:30-12:30 K: 12:30-16:30 Sz: 8:30-12:30 Cs: 12:30-16:30 P: 8:30-12:30
<b>Székesfehérvári Iroda</b>	8000 Székesfehérvár, Petőfi u. 5. 2.em.	0630/699-0056	<a href="mailto:szekesfehervar@penzugyifogyaszto.hu">szekesfehervar@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-17 K: 13-17 Sz: 9-17 Cs: 13-17 P: 9-13
<b>Szombathelyi Iroda</b>	9700 Szombathely, Óperint utca 12. szám	0670/549-1460	<a href="mailto:szombathely@penzugyifogyaszto.hu">szombathely@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 13-17 K: 9-13 Sz: 13-17 Cs: 9-13 P: 10-14
<b>Zalaegerszegi Iroda</b>	8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos u. 9-11.	0692/313-225	<a href="mailto:zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu">zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 8-12 K: 9-17 Sz: 9-17 Cs: 13-17 P: 8-12