

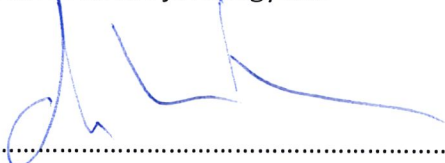
**A Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének  
1/2024. számú utasítása  
a Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének 2/2014. számú  
utasításának módosítása tárgyában**

**Alkalmazását  
2024. január hó 2. napjától elrendelem**



.....  
Dr. Kovács Erika  
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

A dokumentumot jóváhagyom:



.....  
Dr. Kandrác Csaba  
a Magyar Nemzeti Bank alelnöke

- 1. A Működési Rend „1. Működési elvek” c. fejezet 6. pontja (Szabadság) szerinti hivatkozás az MNB törvény 121-122. §-aira hatályon kívül helyeződik.**
- 2. A Működési Rend „5. Egyedül eljáró testületi tag” c. fejezet első bekezdésének szövege az alábbira módosul:**

Az elnök mérlegelés alapján meghozott döntése szerint, jellemzően a hárommillió forintot meg nem haladó összegre vonatkozó és/vagy egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő ügyekben, továbbá a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban egy testületi tag jár el. A kérelem módosítása ezt nem befolyásolja, de az elnök az eljárás folyamán döntését megváltoztathatja és az ügyet tanácsi eljárásra utalhatja.

- 3. A Működési Rend „7. Kérelmek előterjesztése, vizsgálata és a válaszirat” c. fejezetének 1. pontja első és harmadik bekezdésének szövege az alábbira változik:**

Az általános békéltetési eljárásra irányuló kérelmet az 1. sz. melléklet a) szerinti 150. formanyomtatványon kell, a méltányossági kérelmet az 1. sz. melléklet b) szerinti 180. formanyomtatványon írásban lehet előterjeszteni az alábbi módok bármelyikén:

- írásban, papír alapon és postai úton, kormányablakon keresztül vagy az MNB Ügyfélszolgálatán személyesen;
- elektronikus formában a Testület honlapján elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítást követően.

A Testület a kérelmező részére az általa választott kommunikációs úton kézbesíti az iratokat, így postai úton kezdeményezett eljárásban postai kézbesítés útján és annak szabályai szerint, a „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül a KAÜ-s azonosítást követően benyújtott kérelemmel indult eljárásban az Ügyfélkapun a kérelmező tárhelyére. Amennyiben a kérelmező az eljárás során a kapcsolattartás módját meg kívánja változtatni, igényét a „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül a KAÜ-s azonosítást követően, az 1. sz. melléklet c) szerinti 200. formanyomtatvány használata által jelezheti, más módon érkező kérelme nem lesz teljesíthető. A Testület e-mailben csak a kérelmező által előterjesztett, a kérelem visszavonására vonatkozó nyilatkozatot és a kérelmező azon nyilatkozatát fogadja, mely által hozzájárul az eljárás írásban történő további lefolytatásához vagy ehhez nem járul hozzá és tudomásul veszi az eljárás szünetelését.

- 4. A Működési Rend „7. Kérelmek előterjesztése, vizsgálata és a válaszirat” c. fejezetének 3. pontjának utolsó bekezdésében szereplő „papír alapon” kifejezés törlésre kerül, így a szöveg az alábbira változik:**

Az eljáró tanács a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasíthatja, ha azt a kérelmező nem a kérelemnek megfelelő formanyomtatványon nyújtotta be, továbbá a kérelem mellékleteit felhívásra sem csatolta.

5. *A Működési Rend „9. A meghallgatás” c. fejezet 17. pontja hatályon kívül helyeződik.*
6. *A Működési Rend „12. Eljárás az elszámolással és a szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben” c. fejezet hatályát veszti, ezzel egyidejűleg a 13-16. fejezetek számozása 12-15. számozásra módosul.*
7. *A Működési Rend „Döntések nyilvánosságra hozatala” c. fejezet 2. pontjának szövege az alábbira módosul:*

Ha a PBT valamely ajánlásának és kötelezésének hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás és a kötelezés 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 és kötelezés nyilvánosságra hozható.

8. *A Működési Rend „Elérhetőségek” c. fejezete az alábbira módosul:*

#### **A Testület elérhető:**

Saját honlapján: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)

Személyesen: az MNB Ügyfélszolgálatán, 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

Telefonon: az ügyfélszolgálat 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776 számán

Postai úton általános és méltányossági ügyekben: 1525 Budapest Pf.: 172.

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

Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az Európai Bizottság által működtetett európai online vitarendezési (OVR) platformon keresztül <https://web-gate.ec.europa.eu/odr>

#### **A kérelmek benyújthatók:**

- elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után a [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes) oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül,
- személyesen (MNB Ügyfélszolgálat, Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6. vagy a kormányablakoknál),
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. címre eljuttatva.

A Testület a pénzügyi szolgáltatókkal az MNB elektronikus ügyintézését biztosító információs rendszerében (ERA rendszer) elérhető felületen, a „Pénzügyi Békéltető Testület e-ügyintézés” szolgáltatás segítségével tart kapcsolatot, a szolgáltatók az ott található elektronikus űrlapokon nyújtják be közléseiket, a Testület döntései, felhívásai, tájékoztatásai és egyéb közlései a kézbesítési tárhelyen való elhelyezéssel kerülnek kézbesítésre a szolgáltatók részére.

Az MNB Központi Ügyfélszolgálat munkatársai a Testület eljárásának szabályairól telefonos vagy e-mailben történt megkeresésre telefonon, vagy e-mailben tájékoztatást adnak. Folyamatban lévő ügyel kapcsolatban tájékoztatás nyújtása nem történik.

\*\*\*

A Működési Rend jelen módosítását a Parlament által 2023. december 12-én megszavazott és 2024. január 1-én hatályba lépő, a hazai gazdasági szereplők versenyképességének erősítésével és a közigazgatás hatékonyságának növelésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló törvénnyel módosított 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB törvény) 113.§ (2) bekezdésben foglalt összeghatár 2M Ft-ra történő emelése, a 121-122.§-ok hatályon kívül helyezése és a 116.§ (4) bekezdésének módosított szövege, valamint a törvényi elszámolással és forintosítással kapcsolatos ügyek befejezése, továbbá a KAÜ azonosítás használatával végrehajtható elektronikus ügyintézés lehetősége indokolja.

Tekintettel a Testület 2023. december 18. és 2024. január 2. közötti téli meghallgatási szünetére, a módosuló szabályokat 2024. január 2-től kell alkalmazni azzal, hogy az vonatkozzon a meghallgatási szünet ideje alatt érkezett és folyamatban lévő ügyekre is.

\*\*\*