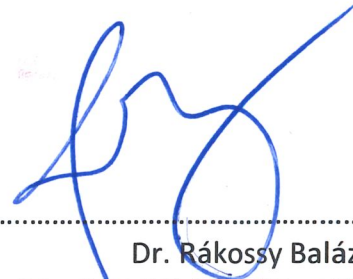


A Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének
2/2014. számú utasítása a Pénzügyi Békéltető Testület
Működési Rendjéről
a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva

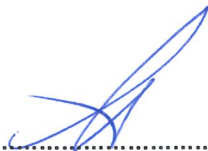
Alkalmazását

2026. április hó 13. napjától elrendelem



.....
Dr. Rákossy Balázs
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

A dokumentumot jóváhagyom:



.....
Dr. Sipos-Tompa Levente
a Magyar Nemzeti Bank
Pénzügyi szervezetek felügyeletéért és
fogyasztóvédelemért felelős alelnök

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. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG	7
6. ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG, ELFOGULTSÁG ÉS KIZÁRÁS	8
7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT	9
8. ELJÁRÁS A MAGYAR NEMZETI BANK ÉPÜLETEIBE BELÉPÉSI TILALOMMAL JÁRÓ VESZÉLYHELYZET IDŐTARTAMA ALATT	12
9. A MEGHALLGATÁS	12
10. A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA	16
11. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI	16
12. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA	17
13. ELJÁRÁSI SZÜNET	17
14. ELÉRHETŐSÉGEK	18

1. SZ. MELLÉKLET: KÉRELEM NYOMTATVÁNYOK
2. SZ. MELLÉKLET: MEGHATALMAZÁS NYOMTATVÁNY
3. SZ. MELLÉKLET: FIN-NET KAPCSOLATFELVÉTELI ŰRLAP PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS, TÖBB TAGÁLLAMOT ÉRINTŐ PANASZOK BEJELENTÉSÉHEZ
4. SZ. MELLÉKLET: EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK
5. SZ. MELLÉKLET: AZ ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSÁNAK RENDJÉRŐL
6. SZ. MELLÉKLET: ADATGYŰJTÉS, AZ ADATVAGYON KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

1. MŰKÖDÉSI ELVEK

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT vagy Testület) 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. Képviselési 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.hu/bekeltetes), 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 kifejtseik. 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 75 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 szolgáltatóknak 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 fogyasztónak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljon. 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 osztályokból, valamint a hivatalból áll. A PBT elnöke képviseli a Testületet, gondoskodik annak jogszerű működéséről. A PBT elnökét a hivatalvezető helyettesíti.
2. A tagok osztályokba szerveződnek. Az osztályokat egy-egy tag, az osztályvezető irányítja. Az osztályvezetők szervezik az osztályok munkáját és felelősek azért, hogy a hivatal által az osztályra szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintéződjenek. Az osztályok tagjai a PBT tagjai, akik közül az osztályvezetők jelölik ki az osztályon belül az eljáró tanácsok tagjait konkrét ügyekben. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó.

Az osztályvezetők 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 az osztály működése során szerzett tapasztalatokról;
- elkészítik az osztály szakmai munkájáról szóló összefoglalást, feldolgozzák az ügyek tapasztalatait, jogalkotásra és/vagy jogszabály-módosításra vonatkozó javaslatot tesznek;
- bírság kiszabását kezdeményezik annak jogszabályi feltételei fennállta esetén.

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

A hivatalvezető feladatai:

- ellátja az elnök helyettesítésével kapcsolatos feladatokat;
- vezeti a hivatalt, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a szabadságok kiadásáról, a helyettesítések megszervezéséről;

- kiszignálja az ügyeket az osztályokra, lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher egyenlő elosztásáról;
- működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, 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;
- amennyiben a testület hatáskörének hiánya a kérelemből megállapítható, gondoskodik a kérelem elutasításáról vagy az ügyet az osztályra szignálja;
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről;
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, fogyasztóvédelmi hatósági szakterületekkel és az Ügyfélkapcsolati Információs 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 vagy az eljárást megszüntetik.
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 megszüntető határozattal lezárja.
3. A PBT a kérelmező 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 jogviszonyból ered. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a lakóhelye szerint illetékes békéltető testületnek küldi meg.
4. A beérkezett kérelmeket hatáskör szempontjából a Hivatal is vizsgálhatja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a Testület elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hivatalvezető az ügyet az osztályra szignálja, az osztályvezető által kijelölt tanács dönt a hatáskör kérdésében. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével – amennyiben ez megállapítható – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
5. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

1. Az elnök mérlegelést követően dönti el, hogy a Testület a hatáskörrel rendelkező ügyekben tanácsban vagy egy testületi tag által jár-e el. A mérlegelés alapja az ügy bonyolultsága, a szükséges szakértelem és az érvényesíteni kívánt igény összege. Ha az elnök a tanácsban történő eljárás mellett dönt, az osztályvezetők az osztályokra 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 az osztályvezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését az osztályvezető 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 kijelölt tag tartós távolléte vagy akadályoztatása miatt a kijelölés megváltoztatása szükséges. Az elnök az eljárás folyamán bármikor dönthet úgy, hogy a tanácsban történő eljárás helyett a folyamatban lévő ügyben a továbbiakban egy testületi tag járjon el. Ilyen esetben az osztályvezető jelöli ki az eljáró tagot.
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 tanácstag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet, vagy a tanács elnöke egyben az ügy előadója is.
3. A jegyzőkönyvvezető tanácstag 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 kézbesítéséről.
4. Az ügy előadójaként kijelölt tanácstag:
 - hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen;
 - hatáskör hiányában a kérelmet haladéktalanul megküldi – a kérelmező egyidejű értesítése mellett – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek (áttétel) és/vagy kérelmet elutasító határozatot hoz;
 - 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 bármely tanácstag aláírhatja;
 - az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót a 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 továbbítja 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 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 az osztályvezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja;
- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkészült, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanács tag kijelöléséről. Megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződik a képviseleti 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 foglalt 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 beszerzése célszerűnek látszik;
- kihirdeti az eljáró tanács döntését.

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

1. 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.

Egyszerű megítélésű ügy: a kérelem és mellékleteiként csatolt okiratok alapján az ügy ténybeli és jogi megítélése nem igényel szakmai konzultációt vagy különleges felkészülést, szakértelmet, a mindennapi életben tömegesen előforduló szolgáltatásból eredő és/vagy jelentős számban jogvitát eredményező típusügy.

Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztály bármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztályvezető a kijelölt tag akadályoztatása esetén megváltoztathatja.
3. Az egyedül eljáró testületi tag a meghallgatáson gondoskodik a jegyzőkönyv vezetéséről, a PBT munkatársai közül jegyzőkönyvvezetőt vehet igénybe. Egyebekben eljárására a működési rend szabályai értelemszerűen és megfelelően irányadók. Az egyedül eljáró testületi tagot az eljárás lefolytatása során mindazon jogok megilletik és kötelezettségek terhelik, amelyek az eljáró tanácsot megilletik és terhelik.

6. ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG, ELFOGULTSÁG ÉS KIZÁRÁS

1. Az osztályvezető a hivatal vezetője által az osztályra szignált ügyekben nem jelölhet ki olyan eljáró tanácsot, amelynek valamely tagja vagy a tag Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója az ügyben érintett vagy érdekelt, vagy a kérelemmel érintett szervezet egy olyan pénzügyi szolgáltató, amelynél a tag közös háztartásban élő 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, az osztályvezetővel és a PBT elnökével közölni, az osztályvezető 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 osztályvezetőjének jelenlétében történő meghallgatását követően. Ha a kizárási kérelem alapos, a PBT elnöke felkéri az osztályvezetőt, hogy az ügyben másik tanács tagot jelöljön ki. Az új tanács tag kijelöléséről 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 tanács tag 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, egyéb törvényes úton rendezhetik.

7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

1. 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 határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetén a FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap írásban, papír alapon és postai úton, kormányablaknál vagy az MNB Ügyfélszolgálatán keresztül személyesen, illetve elektronikus formában a Testület honlapján elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be.

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, 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, 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.

A beérkezett kérelmet az ügyben eljáró tanács megvizsgálja. Ha a kérelem nem felel meg a törvényben foglaltaknak, az eljáró tanács a kérelmet – annak beérkezésétől számított 15 munkanapon belül – a hiányok megjelölése mellett és 8 napos 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 és az elutasítást tartalmazó iratot,
- 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,
- 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,
- j) amennyiben a kérelemhez különleges adat is kapcsolódik, a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy kérelme benyújtásával egyidejűleg különleges adata tekintetében hozzájárul ezek kezeléséhez és átadásához az MNB törvény rendelkezései szerint.

Amennyiben az elektronikus adathordozón vagy elektronikus úton benyújtott kérelem vagy mellékletei nem felelnek meg a Magyar Nemzeti Banknál hatályban lévő bankbiztonsági, technológiai követelményeknek vagy az adatok kezelését, nyomtatását jelentősen megnehezítik vagy az lehetetlen, az eljáró tanács – elutasítás vagy az adott iratok mellőzésének terhével –

felhívhatja a Kérelmezőt az elektronikus adathordozón benyújtott iratok papír alapon történő benyújtására.

2. Az ügyben eljáró tanács az eljárás megindulásától számított 8 napon belül megvizsgálja a kérelmet annak megítélése érdekében, hogy az a Testület hatáskörébe tartozik-e. Nincs hatáskör a kérelem elbírálására, ha
- a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
 - a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
 - a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult,
 - 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 Testületnek van-e hatásköre. A hiánypótlás megtörténtét követően dönthető el, hogy a tanács az ügyet érdemben tárgyalja, vagy hatáskör hiánya miatt áttételnek vágy a kérelem elutasításának van-e helye.

3. Az eljáró tanács meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha
- a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
 - a panasz elutasítására nem került sor,
 - a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, továbbá, ha korábban a Testület előtt eljárást indítottak és az döntéssel befejeződött, kivéve, ha ezen korábbi eljárásban a kérelmet a hiánypótlás nem vagy nem megfelelő teljesítése miatt utasították el, vagy a kérelmező a kérelmét visszavonta, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését,
 - az ügyben olyan büntetőeljárás van folyamatban, amelyben a fogyasztó polgári jogi igényének érvényesítését is kéri, vagy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt fizetési meghagyás kibocsátására került sor, vagy a felek közvetítői eljárást indítottak,
 - a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
 - a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - a jogvita komolytalan jellegű, azaz a kérelmező olyan tartalmú nyilatkozatot tesz vagy magatartást tanúsít, amely nyilvánvalóan nem a jogvita érdemi rendezésére irányul, és egyértelműen alkalmatlan az eljárás megindítására,
 - a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
 - a Testület nem rendelkezik hatáskörrel a vita (kérelem) elbírálására.

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

4. Az eljárási határidők a hiánytalan kérelem beérkezésének napjától számítanak. Ha elutasításra nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke a meghallgatás kitűzött időpontjáról, helyéről vagy a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről, azaz írásbeli eljárás lefolytatására tett javaslatáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Ha az eljárás írásbeli lefolytatására nem tesz javaslatot, az értesítésben az eljárás megindulásától számított 75 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.

A meghallgatás mellőzéséhez, az eljárás írásban történő lefolytatáshoz mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges. Az eljáró tanács elnöke a felek meghallgatáson tett hozzájáruló nyilatkozata alapján is elrendelheti az eljárás írásban történő további lefolytatását. Ha felek a meghallgatás előtt nem járulnak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához és valamelyik fél a meghallgatáson nem jelenik meg, az eljáró tanács a meghallgatás megtartását követően a felek előzetes hozzájárulása nélkül is lefolytathatja az eljárást írásban. Az írásban lefolytatott eljárásban az eljáró tanács a felek hozzájárulása nélkül a határozat meghozataláig meghallgatást tűzhet ki.

Rendkívüli helyzetben, indokolt esetben és kivételesen a Testület elnöke dönthet úgy, hogy a felek hozzájárulása hiányában vagy akarata ellenére is a folyamatban lévő eljárások további folytatása írásban történjen.

5. Amennyiben a kérelem benyújtását követően a kérelmező elhalálozik, úgy az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti. A kérelmező jogutódja jogerős hagyatékátadó végzés vagy öröklési bizonyítvány birtokában jogosult új eljárást indítani.

Amennyiben a kérelem benyújtását követően a pénzügyi szolgáltató személyében jogutódlás történik, úgy az eljárás – külön panasz eljárás lefolytatása nélkül – a jogutód pénzügyi szolgáltató bevonásával folytatódik tovább, melyről a tanács az érintetteket értesíti. A jogutódlást bármelyik érintett szolgáltató bejelentheti. Az eljáró tanács rövid határidő megjelölésével felhívja a jogutód pénzügyi szolgáltatót nyilatkozatának megtételére. Ugyanezen szabályok szerint lehet eljárni akkor is, ha a kérelmező a kérelem benyújtását követően értesül a pénzügyi szolgáltató személyében bekövetkezett jogutódlásról.

6. A pénzügyi szolgáltatók beadványait az e célra szolgáló elektronikus úton keresztül űrlapok használatával nyújthatják be. A Testület a nekik szóló értesítéseket, felhívásokat, döntéseket az Elektronikus Ügyintézés Hiteles Tárhely (EÜHT) postaládába kézbesíti. A tárhelyre történő elhelyezésről a szolgáltatók e-mailben értesítést kapnak. Átvétel hiányában a kézbesítési tárhelyen történt elhelyezést követő 11. munkanapon a Testület az iratot kézbesítettnek tekinti. A pénzügyi szolgáltatók az MNB törvény 108. § szerinti írásbeli válaszirataikban az esetleges üzleti titkot tartalmazó és bizalmasan kezelendő információt jelentő tartalmat kötelesek egyértelműen megjelölni, továbbá az ezt tartalmazó okiratot vagy adatot külön beadványként csatolni.

7. A méltányossági kérelmek a 180. nyomtatvány használatával, valamint kézzel vagy géppel írt szabadszöveges beadványként is előterjeszhetők.

A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) az érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a méltányossági kérelem alapjául szolgáló személyi és anyagi körülmények megjelölését, és ha van, az azokat alátámasztó bizonyítékokat,
- d) a kérelmező nyilatkozatát a méltányossági igénye rendezésének megkísérléséről a pénzügyi szolgáltatónál,
- e) az elutasított méltányossági kérelmet és az elutasítást tartalmazó iratot, vagy a kérelmező arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy a pénzügyi szolgáltató a benyújtást követő 30 napon belül nem válaszolt a méltányossági kérelmére,
- f) a méltányossági igény teljesítésére vonatkozó indítványt,
- g) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező hivatkozik,

- h) a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni,
- i) amennyiben a kérelemhez különleges adat is kapcsolódik, a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy kérelme benyújtásával egyidejűleg különleges adata tekintetében hozzájárul ezek kezeléséhez és átadásához az MNB törvény rendelkezései szerint,
- j) a kérelmező nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt korábban nem terjesztett elő méltányossági kérelmet.

8. ELJÁRÁS A MAGYAR NEMZETI BANK ÉPÜLETEIBE BELÉPÉSI TILALOMMAL JÁRÓ VESZÉLYHELYZET IDŐTARTAMA ALATT

Amennyiben a Magyar Nemzeti Bank elnöke a Magyar Kormány által kihirdetett veszélyhelyzet időtartama alatt belépési tilalmat ír elő az MNB épületeibe, az eljárások csak írásban folyhatnak.

Az eljárás írásban történő lefolytatáshoz a felek beleegyezésére – ha jogszabály másként nem rendelkezik – nincs szükség. A belépési tilalom megszűntével az eljárás az általános szabályok szerint folytatandó le. Az eljárás folytatásáról a feleket értesíteni kell.

9. A MEGHALLGATÁS

1. Az eljáró tanácsok a Magyar Nemzeti Bank Budapest I. ker., Krisztina körút 55. szám alatti épületében (bejárat a Kuny Domonkos utca 2. felől) található tárgyaló helyiségekben tartják a meghallgatásokat. Meghallgatások minden munkanapon vannak, ezek időpontját és pontos helyét egymás között elosztva az osztályvezetők határozzák meg. A meghallgatást az eljáró tanács elnöke vezeti, aki megszabja azoknak a cselekményeknek a sorrendjét, amelyek 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. A személyi adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács a meghallgatás elején rögzíti, a személyi okmányokat haladéktalanul visszaadja, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja, továbbá mindezeket a jegyzőkönyvben is rögzíti. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján meg kell állapítani, hogy 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.

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
 - a) az eljárási jogaikról,
 - b) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
 - c) 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 a kérelmező kérelmére bírósági végrehajtásnak van helye,
 - d) a szolgáltató által tett általános vagy az adott ügyre vonatkozó eseti alávetésről és ennek jogkövetkezményeiről,
 - e) a jogszabályi alávetésről és ha ez az adott ügyben alkalmazandó, ennek jogkövetkezményeiről,
 - f) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
7. Az összegszerűen nem meghatározható, valamint cselekmény megtételére vagy attól való tartózkodásra irányuló igényeket az eljáró tanács nulla forintba szólóként értékeli.

Ha a kérelmező egy eljárásban egy jogviszonyból eredő több igényét vagy több jogviszonyból eredő igényeit érvényesíti, az MNB tv. 113. § (2) bekezdés szerinti értékhatár megállapításakor – a járulékok figyelmen kívül hagyásával – az előterjesztett igények együttes értékét kell figyelembe venni.

Ha a kérelem előre, vagy pontosan meg nem határozható összegű (így különösen kamattal, egyéb időszakonként felszámítandó összeggel kapcsolatos) követelésre irányul, vagy ezeket vitatja, az alávetés alkalmazásánál a kamat vagy más igény egy naptári évi összege irányadó.
8. 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 kihirdetést 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 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 kézbesíti.
9. 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 ügyvel 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 képviselő esetében), az eljáró tanács elnöke rövid szünetet rendelhet el abból a célból, hogy az egyezségkötéshez szükséges jóváhagyást a fél vagy képviselője rövid úton beszerezze.

10. 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.

11. A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére vagy a jelen lévő fél 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.

12. 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 méltányossági kérelem alapján indult eljárás kivételével – 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.

13. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában ajánlást, kötelezést vagy eljárást megszüntető határozatot hoznak. 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.

Amennyiben a határozathozatalra az eljárás írásbeli lefolytatása keretében kerül sor, úgy a határozat kihirdetése postai vagy elektronikus kézbesítés útján történik azzal, hogy a kihirdetés időpontja a határozat meghozatalának napja.

14. A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás írásba foglalásáról és kézbesítéséről az eljáró tanács gondoskodik. Az írásba foglalt ajánlás vagy kötelezést tartalmazó határozat rendelkező részének tartalmaznia kell a rövid, tömör döntést.

Amennyiben a kérelem arra irányul, hogy az eljáró tanács állapítsa meg, hogy a kérelmező nem tartozik valamely követeléssel, úgy az ajánlás vagy a kötelezés rendelkező részében megjelöli azon követelést, melynek megfizetésére nem köteles a kérelmező, továbbá felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül állítson ki olyan tartalmú nyilatkozatot és küldje meg a kérelmező részére, amely szerint a kérelmező felé nem érvényesíti a megjelölt követelést.

Az ajánlásnak és a kötelezést tartalmazó határozatnak tartalmaznia kell továbbá

- 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 határozattal szemben milyen jogorvoslatnak van helye,
- h) az írásba foglalás időpontját,
- i) a kötelezést tartalmazó határozatban a költségekről és annak viseléséről való döntést,
- j) a pénzügyi szolgáltató önkéntes teljesítése elmaradásának lehetséges jogkövetkezményeiről való tájékoztatást.

15. 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 folytatására az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség,
- e) a jelen Működési Rend 7. fejezet 3. és 5. pontjában foglalt valamely körülmény tudomására jut.

16. 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, figyelmeztetéseit,
- 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 ajánláson és a kötelezésen kívül az eljáró tanács bármely határozata jegyzőkönyvbe is foglalható.

Az eljáró tanács tagjai vagy a felek a nyilatkozat megtételekor kérhetik, hogy bizonyos nyilatkozataik szó szerint kerüljenek a jegyzőkönyvbe. A meghallgatás befejezését megelőzően a felek megtekinthetik az elkészült jegyzőkönyvet és egy alkalommal a saját nyilatkozataikra észrevételt tehetnek, arra kijavítást és kiegészítést kérhetnek.

A kiegészítési kérelmet az eljáró tanács elnöke elutasíthatja, ha az az elhangzottakhoz képest jelentős újdonságot vagy lényegesen eltérő információt nem 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 kézbesíteni kell.

10. 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, írásbeli kérelemmel fordulhat a PBT elnökéhez annak érdekében, hogy a törvényes lehetőségével élve az eljárási határidő meghosszabbítását engedélyezze. Ha a PBT elnöke a kérelemnek helyt ad, az eljárást ügynként egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

11. 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 közötté 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.

12. 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 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.
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.

13. ELJÁRÁSI SZÜNET

1. A PBT évente két alkalommal, nyáron és télen eljárási szünetet tart. A nyári eljárási szünet július és augusztus, a téli december és január hónapban esedékes. Az eljárási szünet időtartama esetenként 8–15 munkanap, amely időtartamot az eljárási határidők számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni.
2. Az eljárási szünetek pontos idejét, kezdő és záró időpontját a PBT elnöke az eljárási szünet kezdetét megelőzően legalább egy hónappal a PBT honlapján közlésezi.

14. ELÉRHETŐSÉGEK

A Testület elérhető:

Saját honlapján: www.mnb.hu/bekeltetes

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

Telefonon: az ügyfélszolgálat +36-80-203-776 számán

Postai úton 1525 Budapest Pf.: 172.


E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A kérelmek benyújthatók:

- elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után a 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 Ügyfélszolgálat munkatársai a Testület eljárásának szabályairól telefonos vagy e-mailben történt megkeresésre telefonon, vagy e-mailben tájékoztatást adnak. Folyamatban lévő ügyvel kapcsolatban tájékoztatás nyújtása nem történik.

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	
Érkezetés helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a www.mnb.hu/bekeltetes oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. , www.mnb.hu/fogyasztovedelem). A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelem elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÚ) használatával végrehajtott azonosítás után a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be.</p>	

1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja:	□ □ □ □	□ □	□ □	
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<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"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja:	□ □ □ □	□ □	□ □	
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<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"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

150-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

2.1	Meghatalmazott neve:	
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2.3	Telefonszáma:	

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	

TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)

3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

A Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn. Fontos, hogy minden pontban jelölje be a választ.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasz (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez?	202..... év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszlevelét?	202..... év hó napján

150-B

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:**6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

6.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft

6.2 A kérelem okának részletes bemutatása:

Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: igen

150-B/1

PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

150-C

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékeli a kérelméhez.

A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:

7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó melléletek:

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

150-D

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

8. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:

Kelt, 202.... év hó napján

.....
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*.....
1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

**Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Aláírással hozzájárulásomat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelőisének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll

	<h2 style="margin: 0;">180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM</h2> <p>Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, vagy egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.</p> <p style="text-align: center;">Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</p>	Vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	
Érkeztetés helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a www.mnb.hu/bekeltetes oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., www.mnb.hu/fogyasztovedelem). A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelem elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be.</p>	

1. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:						
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:						
1A.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	1A.4	Telefonszáma:			
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> károsult
		<input type="checkbox"/> egyéb:.....					

1B.1	További kérelmező neve:						
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:						
1B.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	1B.4	Telefonszáma:			
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> károsult
		<input type="checkbox"/> egyéb:.....					

2. A MEGHATALMAZOTT adatai: (Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattni, továbbá azt eredeti példányban a méltányossági kérelem mellékleteként benyújtani.)

2.1	Meghatalmazott neve:					
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:					
2.3	Telefonszáma:					

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai: (Pénzügyi szolgáltatónak minősül a bank, az egyéb hitelintézet, a biztosító, a pénzügyi vállalkozás, a pénztár és a befektetési szolgáltató. A követeléskezelő akkor tekinthető pénzügyi szolgáltatónak, ha a fogyasztóval szembeni követelése pénzügyi szolgáltatóson alapul. Nem minősülnek pénzügyi szolgáltatónak a fogyasztói csoportok és azok szervezői, továbbá pl. a közüzemi és hírközlési szolgáltatók sem.)

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:					
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:					

180-A

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS nyilatkozatok és adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön korábban ugyanabban az ügyben méltányossági kérelmet még nem nyújtott be a Testülethez. Ez alól csak az jelent kivételt, ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kifizetésére, illetve az eljárás során visszavonta azt. A Testület eljárását csak az után kezdeményezheti a fogyasztó, ha előzetesen megkísérelte az ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatónál, de elutasító választ kapott, vagy a kérelemre nem érkezett válasz 30 napon belül.

4.1	Kérjük nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy – ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt – korábban méltányossági kérelmet NEM terjesztett elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél, kivéve ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kifizetésére, illetve az eljárás során visszavonta a kérelmét.	<input type="checkbox"/> nyilatkozom
4.2	Mikor nyújtotta be a méltányossági kérelmét a pénzügyi szolgáltatóhoz?	202..... év hó napján
4.3	Kérjük jelölje X-szel, ha a méltányossági kérelmére a pénzügyi szolgáltató nem válaszolt , és annak átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
4.4	Mikor vette kézhez a pénzügyi szolgáltató válaszelevelét, amely a méltányossági kérelmének elutasítását tartalmazza?	202..... év hó napján

5. A MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:**5.1 A méltányossági kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

5.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
5.1.2.	A kérelem tárgya szövegesen:	
5.1.3.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft

5.2 A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása:

Kérjük mutassa be, milyen személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének a lehetőségét. Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **6. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-szel, ha a 5.2 pontot a 180-A/1 pótlapon folytatja: igen

180-A/1

PÓTLAP az 5.2 PONTHOZ

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--

A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása (5.2 pont folytatása):

180-B

Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

□	□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---	---

6. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékeletül a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeletül az okiratot, míg a 6.6 pontnál kérjük, szíveskedjen **felsorolni**, milyen további okiratokat csatol.

Mellékeletek:

6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.2	A pénzügyi intézmény levele a méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya (a kérelem 2. pontja esetén)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.5	A méltányossági kérelemmel érintett pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, engedményezési értesítés, fizetési felszólítás)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.6	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

7. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:

Kérjük, hogy pontosan jelölje meg, mit kér. Pl.: a fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét)

Kelt, 202.... év hó napján

.....
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*.....
1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

* Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Aláírással hozzájárulásumat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.



200. FOLYAMATBAN LÉVŐ ÜGYBEN BEADVÁNY BENYÚJTÁSA

Ezt az űrlapot kizárólag elektronikus úton, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után lehet benyújtani. Az űrlap segítségével a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását elektronikus úton kezdeményező Kérelmező (vagy meghatalmazottja) megküldheti a további beadványait a Testület részére. Papír alapú kérelemmel indult eljárások esetén is benyújtható az űrlap a KAÜ-s azonosítást követően.

A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., www.mnb.hu/fogyasztovedelem)

Benyújtandó a Pénzügyi Békéltető Testülethez a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítást követően a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT online ügyintézés” alkalmazáson keresztül

1. AZONOSÍTÁSI adatok:

1.1.	Kérelmező neve:			
1.2.	Kérelmező születésének időpontja:	□ □ □ □ □ □ □ □		
1.3.	A Testülettől érkezett levélen szereplő ügyiratszám, melyre beadványt kíván küldeni: (Kérjük a főszám- alszám/év tagolást megtartani)	_____ - ____/____		
1.4.	Beadvány tárgya: (Kérjük jelölje X-szel, hogy milyen tárgyú beadványt kíván küldeni)	<input type="checkbox"/> Hiánypótlás <input type="checkbox"/> Nyilatkozat válasziratra <input type="checkbox"/> Egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)	<input type="checkbox"/> Nyilatkozattétel <input type="checkbox"/> Nyilatkozat egyezségi ajánlatra	

2. BEADVÁNY:

2.1.	Beadvány szövegesen:			
2.2.	Beadvány mellékletei:	Kérjük, hogy lehetőség szerint pdf formátumban csatolja.		

Kérjük jelölje X-szel, ha a 2.1. pontot a 200-A/1 pótlapon folytatja: igen

200-A/1

PÓTLAP A 2.1. PONTHOZ

Az 1.1. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Beadvány szövegesen: (2.1. pont folytatása):

2. számú melléklet

Csak abban az esetben szükséges kitölteni, ha meghatalmazott útján kíván eljárni!

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:											
Lakcíme:											
Születésének időpontja és helye	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Születési helye:										

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:											
Lakcíme:											
Születésének időpontja és helye	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Születési helye:										

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi Szolgáltató címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban/méltányossági ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt,, 202.... év hó napján

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

**Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyesadataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettségemmel átadhatja. Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.*

3. számú melléklet



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

[Other linguistic versions are available here](#)

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

- live in one country of the European Economic Area (all EU countries plus Iceland, Liechtenstein and Norway)
- have a complaint against a financial services provider in another country of the European Economic Area
- have complained to the provider but are still dissatisfied and
- want to find out which out-of-court dispute resolution body 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 body in either:

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

There is a list of dispute resolution bodies in each country, along with what they cover, on the [FIN-NET website](#). It will help if you attach a copy of essential documents, in particular, any written response the provider has made to your complaint.

Which language to use: See the [list of FIN-NET members](#) to find out which languages the different resolution bodies can handle. Choose one of these languages to fill in the form. For instance, if you decide to send the form to a FIN-NET member that can handle French and English, fill in the French or English version of the contact form. [You can find the form in all available languages here.](#)

What happens next: The FIN-NET member will tell you whether they are able to resolve your problem, or they may refer you to another member of the network. The resolution body that actually looks at your complaint may ask you to provide additional information or first fill in its own complaint form so that it can assess your case properly.

Information about you	
The country you live in	
Your surname	
Your name(s)	
Your nationality	
Your full address	
Your daytime telephone number	
Your e-mail address	
Information about the financial services provider	
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 the office is in	
Information about your complaint	
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 (if possible, please attach a copy of the contract)	
Date you complained to the provider (if possible, please attach a copy of your message to the provider)	
Date of provider's last response (if possible, please attach a copy of the response)	
Have you filed any other procedure (court, arbitration board...) about the same facts?	



financial dispute resolution network

Az űrlap rendeltetése: Kérjük, akkor töltsse ki az űrlapot, ha:

- o az Európai Gazdasági Térségbe (EGT) tartozó országok valamelyikében él (az EGT-országok az uniós országokat, valamint Izlandot, Liechtensteint és Norvégiát foglalják magukban),
- o egy másik EGT-országban működő pénzügyi szolgáltatóval szemben szeretne panaszt tenni,
- o a kérdéses szolgáltatónál már reklamált, de nem elégedett azzal, ahogy az ügyét kezelték, és
- o tájékozódni kíván arról, melyik alternatív vitarendezési testület segíthet Önnek a jogvita peren kívüli rendezésében

Az űrlap használata: Kérjük, hogy a szükséges információkat megadva töltsse ki a lenti űrlapot, és azt e-mailben vagy postai úton küldje el:

- o vagy a saját országában működő megfelelő vitarendezési testületnek,
- o vagy a pénzügyi szolgáltató országában működő megfelelő vitarendezési testületnek

Az egyes országokban működő vitarendezési testületek listája megtalálható a [FIN-NET hálózat honlapján](#), ahol arról is tájékozódni lehet, pontosan mi tartozik az adott testület hatáskörébe. Az ügy rendezését megkönnyíti, ha az űrlaphoz csatolja a tárgyhoz tartozó legfontosabb dokumentumok másolatát, különös tekintettel a reklamációt követően a kérdéses szolgáltatótól esetlegesen kapott írásbeli válaszevélre.

Nyelvválasztás: A [FIN-NET hálózat tagtestületeinek listáján](#) a megfelelő országra kattintva utánanézhethet annak, milyen nyelveken lehet az ott működő különböző vitarendezési testületekhez panaszt benyújtani. Az űrlapot e nyelvek valamelyikén töltsse ki. Így például ha olyan testülethez kíván fordulni a panaszával, melynek munkatársai franciául és angolul is tudnak, akkor vagy az angol, vagy a francia nyelvű kapcsolatfelvételi űrlapot válassza. [Az űrlapot erről az oldalról lehet letölteni az elérhető nyelveken.](#)

A folyamat további lépései: Az a FIN-NET-tagtestület, amelyhez panaszát intézi, tájékoztatni fogja arról, hogy meg tudja-e oldani a kérdéses problémát, szükség esetén pedig továbbutalja az ügyet egy másik tagtestülethez. Elképzelhető, hogy a panaszt kivizsgáló testület munkatársai további információkat kérnek be Öntől, vagy megkérrik, hogy töltsse ki a testület saját panaszbejelentő űrlapját, megkönnyítve a számukra, hogy megfelelően mérlegelni tudják az ügyet.

Az Ön adatai	
Lakóhely szerinti ország	
Vezetéknév	
Utónév	
Állampolgárság	
Teljes cím	
Telefonszám napközben	
E-mail-cím	
A pénzügyi szolgáltató adatai	
Teljes név	
A cég típusa (pl. bank, biztosítótársaság)	
A cég azon fiókjának a teljes címe, amellyel Ön kapcsolatban állt	
A kérdéses fiók telefonszáma, faxszáma és e-mail-címe (fakultatív)	
Az az ország, ahol a kérdéses fiók működik	
A benyújtani kívánt panasszal kapcsolatos információk	
A panasz rövid összefoglalása	
A jogvita alapjául szolgáló történések időpontja	
A szerződés hivatkozási adatai, pl. a biztosítási kötvény száma (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a szerződés másolatát)	
Annak a napnak a dátuma, amikor panaszt tett a szolgáltatónál (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a szolgáltatónak írt üzenet másolatát)	
A szolgáltatótól utoljára kapott válaszüzenet dátuma (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a válasz másolatát)	
Kezdeményezett-e bármilyen más (bíróági, választottbíróági stb.) eljárást ugyanebben az ügyben?	

FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos, több tagállamot érintő panaszok bejelentéséhez

[A többi nyelvi változat itt érhető el](#)

Kormányablakok

Az 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet alapján bármely kormányablakon keresztül benyújtható a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására irányuló kérelem. A kormányablakok listája és elérhetőségei az alábbi linken található meg:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyablakok>

ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSI RENDJÉRŐL

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 103. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a Pénzügyi Békéltető Testület az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyek vagy szervezetek (pénzügyi szolgáltatók) által tett, az MNB tv. 103. § (1) bekezdés szerinti alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet. Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának ügyviteli szabályait a Testület jelen szabályzatban határozza meg.

1. A pénzügyi szolgáltatók által a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatokról a Testület naprakész nyilvántartást vezet. A nyilvántartás a Testületnél rendszeresített és az intraneten elérhető kezelőfelülettel rendelkező informatikai keretprogramban (a továbbiakban: nyilvántartás) történik. A nyilvántartásban szereplő hatályos és nyilvános adatok a Testület honlapján is megjelennek.

2. A pénzügyi szolgáltatók által benyújtott alávetési nyilatkozatok az általános iratkezelési szabályok szerint kerülnek szkennelésre és iktatásra a Magyar Nemzeti Bank iratkezelő rendszerében. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozat iktatása esetlegesen nem történne meg, a Testület Hivatala gondoskodik az adott nyilatkozat iktatásáról és ezt követően annak a jelen szabályok szerinti nyilvántartásáról.

3. Az iktatott alávetési nyilatkozatban szereplő adatokat a Hivatal kijelölt munkatársa, annak beérkezésétől számított 8 napon belül feltölti a nyilvántartásba. Az adatfeltöltésnél rögzíteni kell:

- 3.1. a pénzügyi szolgáltató nevét;
- 3.2. a pénzügyi szolgáltató székhelyét;
- 3.3. a pénzügyi szolgáltató törzsszámát;
- 3.4. a pénzügyi szolgáltató piaci besorolását;
- 3.5. az alávetési nyilatkozat korlátozás tényét és tartalmát;
- 3.6. az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát;
- 3.7. az alávetési nyilatkozat iktatószámát.

4. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató az alávetési nyilatkozatot visszavonja vagy annak tartalmát módosítja, úgy az adott változást a Hivatal kijelölt munkatársa a visszavonást vagy módosítást tartalmazó iktatott nyilatkozat Testülethez érkezésétől számított 8 napon belül átvezeti a nyilvántartásba.

5. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutód nélkül megszűnik és erről a Testület a nevezett szolgáltatótól vagy egyéb hivatalos forrásból tudomást szerez, a Hivatal kijelölt munkatársa a nevezett pénzügyi szolgáltató tekintetében az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a jogutód nélküli megszűnés napjával lezárja.

6. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutódlással szűnik meg és a megszűnésről, illetve a jogutódlásról a nevezett szolgáltató vagy a jogutód tájékoztatja a Testületet, a Testület a nyilatkozat tartalmának megfelelően módosítja a nevezett pénzügyi szolgáltató nyilvántartásban szereplő, alávetésre vonatkozó adatait. Amennyiben a Testület hivatalból észleli, hogy jogutódlás következett be és sem a jogelőd nem rendelkezett a nyilatkozatáról, sem a jogutód nem adott tájékoztatást, a Testület Hivatala megkeresi a jogutódot, hogy a jogelőd nyilatkozata tekintetében a kért határidő elteltéig tegyen bejelentést. A bejelentés tartalmának megfelelően a Testület Hivatala a korábban tett alávetést módosítja vagy annak hatályát visszavonása esetén a visszavonás napjával lezárja.

7. A Testület az alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók adatait évente ellenőrzi és amennyiben észleli, hogy az adott szolgáltató adataiban változás következett be, úgy ezt a változást a nyilvántartásban átvezeti.

8. Az alávetési nyilatkozatot vagy annak módosítását, visszavonását tartalmazó okirat eredeti példányát a Hivatal kijelölt munkatársa a nyilvántartásban a nyilatkozat tartalmának megfelelő módosítását követően a Magyar Nemzeti Bank általános iratkezelési szabályainak megfelelően irattárba helyezi.

ADATGYŰJTÉS, AZ ADATVAGYON KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

1. A Testület működése során a kérelmezőktől és a pénzügyi szolgáltatóktól kapott adatokat ügynyilvántartó rendszerébe (PBT Info rendszer) rögzíti és tárolja a tevékenysége céljának megvalósulásához szükséges mértékben és ideig, a vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával. Csak olyan személyes és különleges adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen és a cél elérésére alkalmas.

2. Az adatok a békéltetési tevékenység végzésének célján túlmenően statisztikai célokat is szolgálnak. A gyűjtött és az ügynyilvántartó rendszerben tárolt adatok a kérelmezők által szolgáltatott adatokból, a hiánypótlás alkalmával bekért adatokból, valamint a pénzügyi szolgáltatók által küldött és kért adatokból állnak össze.

3. A gyűjtött és tárolt adatok különösen az alábbiak:

- a) a kérelmező neve, lakóhelye vagy tartózkodási helye,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató neve, székhelye,
- c) a kérelmező álláspontjának leírása alapján a kérelmezett üggyel kapcsolatos valamennyi adat,
- d) a kérelmező által előterjesztett bizonyítékokban foglalt adatok, információk,
- e) az elutasított panasz kapcsán tudomására jutott információk, adatok,
- f) a pénzügyi szolgáltató által szolgáltatott adatok, információk,
- g) képviselőként a felek meghatalmazása alapján eljáró személyek adatai,
- h) azon okiratokban foglalt egyéb, harmadik személyre vonatkozó adatok, információk, amelyek tartalmára a kérelmező és/vagy a pénzügyi szolgáltató bizonyítékként hivatkozik.

3. A Testület biztosítja, hogy az érintett a jogszabályi keretek között kezelt adatai kezeléséről rendelkezzen, így az érintett személy tájékoztatást kérhet a személyes adatainak kezeléséről, kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt, azaz kötelező adatkezelések kivételével – azok törlését, valamint – ha arra törvény felhatalmazza – tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. A tájékoztatás ingyenes.

4. A Testület a hatályos magyar jogszabályokban és az Európai Unió kötelező jogi aktusaiban szabályozott feladatai ellátásához személyes és különleges adatokat kezelhet. Törvényi vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusán alapuló felhatalmazás hiányában az adatkezelés alapjául kizárólag az érintett megfelelő tájékoztatásán alapuló, önkéntes és határozott – különleges adat esetén írásbeli – hozzájárulása szolgálhat, amelyben félreérthetetlen beleegyezését adja a megfelelő személyes adatok meghatározott célból és körben történő kezeléséhez. A hozzájárulás megszerzése során az érintettet kifejezetten figyelmeztetni kell a beleegyezés önkéntességére. Miután a Testület előtt folyó eljárások a fogyasztónak minősülő magánszemélyek – az elszámolási kötelezettség megállapítása iránti igények esetében a nem fogyasztónak minősülő, nem magánszemély kérelmezők – kérelmére, kezdeményezésére indul, esetükben az általuk megadott személyes adatok tekintetében hozzájárulásukat vélelmezni kell.

5. A Testület ügyviteli és nyilvántartási célú adatkezelést, az elszámolással kapcsolatos és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó kérelmek alapján indult eljárásokban ezen túlmenően a nem peres bíróságok részére adattovábbítást végez.

6. Az ügyvitelhez kapcsolódó adatkezelés az ügy (kérelem) nyilvántartásához (iktatásához), feldolgozásához kapcsolódik. Alapvető célja az adott ügyhöz tartozó eljárás lefolytatásához, az adatkezelés szereplőinek azonosításához és az ügy befejezéséhez szükséges adatok biztosítása. Az ügyviteli célú adatkezelés során a személyes adatok kizárólag az adott ügy irataiban és az ügyviteli nyilvántartó rendszerekben (PBT Info és IRA, elszámolással kapcsolatos ügyekben a PBT Info2 és az IRA2 rendszerekben) szerepelhetnek; kezelésük ebből a célból az alapul szolgáló iratok irattárba helyezéséig tart.

7. A nyilvántartási célú adatkezelés a jogszabályokban előre meghatározott adatkörök alapján gyűjtött adatfajtákból álló, belső nyilvántartásban szereplő adatállományt hoz létre az adatkezelés időtartama alatt, biztosítva az adatok különböző jellemzők alapján történő visszakereshetőségét, lekérdezhetőségét. Az adatok statisztikai célt is szolgálnak, így ezekből heti, havi statisztikák készülnek és a Testület MNB törvény szerinti Éves Jelentése áll össze. A statisztika szempontok az adatgyűjtés és kezelés eredménye alapján különösen az alábbiak:

- 1) Elutasított kérelmek száma
- 2) Elutasítás oka
- 3) Egyezséggel zárult ügyek száma
- 4) Kötelezést tartalmazó határozatok száma
- 5) Ajánlások száma
- 6) Meghallgatás után elutasított kérelmek száma
- 7) Megtámadott PBT döntések száma
- 8) Bírósági döntések száma
- 9) Határon átnyúló pénzügyi fogyasztó jogvitás ügyek száma, érintett szolgáltatók
- 10) Kérelmek tárgya
- 11) Eljárást kezdeményező (kérelmek) megoszlása lakóhely szerint
- 12) Kérelmek megoszlása érintett szolgáltatók szerint
- 13) Kérelmezett pénzügyi szolgáltatás típusok

8. A kezelt adatot törölni kell, ha az adat kezelése jogellenes; az adat hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki; az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt; illetve, ha azt a bíróság elrendelte. A valóságnak nem megfelelő adatot a Testület – amennyiben a szükséges adatok rendelkezésre állnak – köteles helyesbíteni. Az adat helyesbítéséről vagy törléséről az érintetten túl mindazokat tájékoztatni kell, akiknek az adatot továbbították (például elszámolási ügyekben a nem peres eljárás lefolytatására a törvény szerint hatáskörrel rendelkező bíróságok), kivéve, ha a tájékoztatás elmaradása az adatkezelés céljára tekintettel az érintett jogos érdekeit nem sérti.

9. Az érintett a Magyar Nemzeti Bank adatvédelmi felelősénél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen az Info tv. 21. §-ban meghatározottak szerint. Ez esetben az adatvédelmi felelős haladéktalanul értesíti a Testület elnökét. Az elnök 15 napon belül dönt és amennyiben a tiltakozás indokolt, a Testület Hivatala köteles az adatkezelést (további adatfelvételt, adattovábbítást) megszüntetni, valamint a tiltakozásról, és az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot továbbította, akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

10. Az adatgyűjtés során keletkezett adatvagyon kezeléséért, a statisztikai és nyilvántartási célú adatállományért, valamint az e szabályzatban és az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásáért a Testület elnöke felelős.