A Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének

2/2014. számú utasítása a Pénzügyi Békéltető Testület

Működési Rendjéről

a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva

Alkalmazását

2023. január hó 9. napjától elrendelem

.....

Dr. Kovács Erika
a Pénzügyi Békéltető Testület Elnöke

A dokumentumot jóváhagyom:

.....

Dr. Kandrács Csaba
a Magyar Nemzeti Bank Alelnöke

A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje

TARTALOM

Tartalomjegyzék

1. MŰKÖDÉSI ELVEK 3
2. A SZERVEZET 4
3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESSÉG 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~~
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. ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN 17
13. ELJÁRÁS AZ ONLINE PÉNZÜGYI fogyasztói JOGVITÁKKAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN 20
14. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA ..... 21~~20~~
15. ELJÁRÁSI SZÜNET 21
16. ELÉRHETŐSÉGEK 21

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 EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETE A FOGYASZTÓI JOGVITÁK ONLINE RENDEZÉSÉRŐL (OVR RENDELET)
6. SZ. MELLÉKLET: KÉRELEM NYOMTATVÁNY HELYES ELSZÁMOLÁS MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN
7. SZ. MELLÉKLET: KÉRELEM NYOMTATVÁNY PANASZELJÁRÁS LEFOLYTATÁSA TÁRGYÁBAN
8. SZ. MELLÉKLET: KÉRELEM NYOMTATVÁNY ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN
9. SZ. MELLÉKLET: AZ ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSÁNAK RENDJÉRŐL
10. 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. Képviselet lehetősége

1. Függetlenség

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

2. Átláthatóság

   A PBT a végzett tevékenységéről és működésének szabályairól folyamatosan tájékoztatást ad a honlapján (www.mnb.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 kifejtsék. 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 ügyenként egy alkalommal, saját hatáskörben meghozott döntése alapján maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, a PBT eljárása díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik. – MNB törvény 106. § (3) és 112. § (5)

5. Jogszerűség

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

6. Szabadság

A PBT által meghozott döntések nem érintik a 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. §, 121-122. §

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 összegzést, 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 Perképviseleti 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, ILLETÉKESSÉG

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. Online pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletben (továbbiakban: OVR rendelet) meghatározott online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja a fogyasztó, a PBT ebben az esetben az OVR rendelet, valamint jelen Működési Rend 13. fejezetében foglaltak szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.

4. 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.

5. 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.

6. 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 elkésett, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanácstag 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 foglaltak fenntartásáról, kiegészítéséről, felhívja a kérelmező figyelmét a kérelem módosításainak, kiegészítésének korlátaira;
   - dönt a jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelem tárgyában;
   - a feltételek teljesülése esetén befejezettnek nyilvánítja a meghallgatást;
   - ismételten megnyitja a meghallgatást, ha a meghallgatás befejezését követően fontos körülmény, kérdés tisztázása végett nyilatkozatok beszerzése célszerűnek látszik;
   - kihirdeti az eljáró tanács döntését.

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

1. Az elnök mérlegelés alapján meghozott döntése szerint, jellemzően az egymillió forintot meg nem haladó összegre vonatkozó és/vagy egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő ügyekben, és általában 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 tanácstag 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 tanácstagot jelöljön ki. Az új tanácstag 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 tanácstag továbbra is eljárhat, de a bejelentés elintézéséig az érdemi határozat meghozatalában nem vehet részt.

6. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitáikat lehetőség szerint magával a szolgáltatóval, ha ez eredménytelen, 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 vagy Ügyfélkapun (www.mo.hu) keresztül.

   Az online úton megkötött szerződések esetében (13. pont) a kérelem az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül előterjeszthető. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetén (11. pont) 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, Ügyfélkapun vagy a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül benyújtott kérelemmel indult eljárásban az Ügyfélkapun a kérelmező tárhelyére. Amennyiben a kérelmező az eljárás során a kapcsolattartás módját meg kívánja változtatni, igényét Ügyfélkapun vagy a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül, 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) a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
   b) a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
   c) a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult,
   d) a kérelem tárgya nem pénzügyi fogyasztói jogvita.

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

3. Az eljáró tanács meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha
   a) a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
   b) a panasz elutasítására nem került sor,
   c) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, 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,
   d) 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,
   e) a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
   f) a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
   g) 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,
   h) a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
   i) 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 panaszeljárás 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 beadványaikat 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 válasziratai kban 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 előterjeszthetők.

   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 folytatásról a feleket értesíteni kell.

9. A MEGHALLGATÁS

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásaikat a Magyar Nemzeti Bank 1133 Budapest, Váci utca 76. (Capital Square) épület földszintjén található tárgyaló helyiségeiben tartják. 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 üggyel összefüggő kérdésfeltevésre vagy tényelőadásra 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 forintra 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 befejezettnek 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 üggyel kapcsolatban bármilyen további körülményre, tényre, adatra vonatkozó tájékoztatást kérhetnek a felektől. Az előadott tényeket, adatokat szükség esetén igazolni kell. Ha a meghallgatás bármelyik szakaszában felmerül az egyezségkötés lehetősége, az eljáró tanács elnöke kezdeményezi az egyezség megkötését. Ha ehhez a meghallgatáson jelen nem lévő személy hozzájárulása szükséges (így különösen képviselet esetén), 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 egyezségre való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitűzésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével halaszthatja 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 tanácstag rávezeti az iktatószámot, majd egy-egy példányt kézbesít a jelen lévő felek részére. A távollévő fél részére a jegyzőkönyvet kézbesíteni kell.

17. A jogszabályi alávetésen alapuló kötelezést tartalmazó határozat elleni ellentmondást határidőben beérkezettnek kell tekinteni, ha az ellentmondás előterjesztésére nyitva álló határidő utolsó napján a pénzügyi szolgáltató ajánlott levélként azt postára adja a 16. fejezetben meghatározott címre.

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 ügyenként 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 közötte alkalmazott kommunikáció nyelvét használja.

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

12. ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN

1. Az elszámolási és szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekre 2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, valamint a 2014. évi LXXVII. törvény szabályai irányadók. Ezekben az ügyekben a Működési Rend szabályait a jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

2. Az elszámolással és a szerződésmódosulással kapcsolatos ügyek (a továbbiakban: elszámolási ügy) alatt azokat a jogvitákat kell érteni, melyekben a kérelmező a Működési Rend mellékletét képező 151. sz., 152. sz. és 153. sz. nyomtatványokban meghatározott kérelmek elbírálását kéri. A döntésre irányuló kérelem csak a nyomtatványokon meghatározott kérelmekre terjeszthető elő. Amennyiben a kérelmező kérelme más tárgykörökre is kiterjedne, azt az eljáró tanács úgy tekinti, mintha azt a kérelmező elő sem terjesztette volna és ezekben döntést nem hoz.

3. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató panaszt elutasító levele kézhezvételétől számított 30 napon belül fordulhat kérelemmel a Testülethez vagy akkor, ha panaszára a pénzügyi szolgáltató 60 nap elteltével nem válaszolt. Amennyiben a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz elutasítása kézbesítésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhet eljárást. Az akadályoztatás tényét és az akadály megszűnését a kérelmezőnek igazolnia kell.
4. A nyomtatványok használata kötelező. Amennyiben a kérelmező nem megfelelő és e célra rendszeresített nyomtatványo(ko)n terjeszti elő kérelmét vagy a nyomtatvány hiányosan lett benyújtva, az eljáró tanács a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával felhívja a kérelmezőt, hogy a megfelelő

nyomtatványon a hiányok pótlásával nyújtsa be kérelmét. A kérelem hiányos, ha a nyomtatvány minden szükséges rovata nem kerül kitöltésre, ha a kérelmező nem csatolja a nyomtatványon megjelölt vagy egyébként, az eljáró tanács által a hiánypótlásban bekért mellékleteket vagy felhívásra nem nyilatkozik és ezen körülmény az eljáró tanács megítélése szerint az eljárás lefolytatását, az ügy érdemi elbírálását nem teszi lehetővé.

5. Egy elszámolási ügyben több kérelmező is lehet. Amennyiben a vitatott elszámolás alapjául szolgáló szerződésben egynél több hitelfelvevő kötelezett szerepel, a kérelmet az elszámolás címzettje és a címzettként nem szereplő, de az elszámolás vitatására jogosult egyszerre vagy külön-külön is előterjesztheti.
   a) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult eltérő időpontban nyújt be kérelmet és indít eljárást, a korábban indított, folyamatban lévő eljárást az eljáró tanács a később indult eljárással egyesíti és a továbbiakban az eljárási határidőket az egyesítés időpontjának alapulvételével számolja.
   b) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolási ügyben nyújt be panaszt a pénzügyi szolgáltatóhoz, amely miatt a Testület eljárása folyamatban van és erről a Testületet értesíti vagy ezen tény az eljáró tanács tudomására jut, akkor az ezen elszámolással érintett folyamatban lévő ügy(ek)et az eljáró tanács felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele. Amennyiben a felfüggesztés törvényi feltételei már nem állnak fenn, az eljáró tanács folytatja az eljárást.

6. A felek az eljárásban hatásköri kifogást nem terjeszthetnek elő.

7. Az eljáró tanács elutasítja a kérelmet és az eljárást megszünteti, ha
   a) az ügy nem tartozik az 1. pontban megjelölt jogszabályok hatálya alá,
   b) kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
   c) panasz elutasítására nem került sor a törvényben megállapított határidőben,
   d) kérelem elkésett,
   e) a kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette,
   f) kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
   g) a kérelmező a kérelmet visszavonja,
   h) a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató együttesen kérik az eljárás megszüntetését,
   i) a kérelem megalapozatlan,
   j) forintosítás mellőzésére irányuló kérelem esetén az adóstársak bevonása sikertelen,
   k) bármely kérelmező ugyanazon ok miatt nyújt be kérelmet, amely okkal kapcsolatban a Testület már döntést hozott ugyanazon elszámolással kapcsolatban,
   l) a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye.

8. Az eljáró tanács a kérelmet és mellékleteit másolatban vagy elektronikus úton, szükség szerint a meghallgatásról szóló értesítéssel együtt megküldi a pénzügyi szolgáltatónak azzal, hogy válasziratát 15 napon belül terjessze elő és közvetlenül a kérelmezőnek is küldje meg. A pénzügyi szolgáltatót felszólítja továbbá, hogy nyilatkozzon a kérelmező igényének jogosságáról és elektronikus adathordozón a megjelölt formátumban és módon küldje meg a fogyasztóval közölt elszámolást, forintosításra vonatkozó tájékoztatást és az annak alapjául szolgáló adatokat, illetve egyezségi ajánlata esetén azt részletesen közölje.

9. Az eljárás során keletkező iratokat – amennyiben az érintett fél ehhez hozzájárul – az eljáró tanács elektronikus vagy más egyéb úton is megküldheti. A gyorsabb ügyintézés érdekében a pénzügyi

szolgáltatók valamennyi kérelmezőjük vonatkozásában jogosultak kérni a postai úttól eltérő kézbesítést a Testület hozzájárulásával.

10. A kérelmeket a Testület háromtagú tanácsban és írásbeli eljárásban bírálja el, de az eljáró tanács döntése szerint meghallgatást tarthat. Az eljáró tanács kijelölése az ügy érdemi elbírálása előtt megtörténik.

11. Írásbeli az eljárás abban az esetben, ha az eljáró tanács az ügyben meghallgatást nem tart. Az írásbeli eljárás szabályai a meghallgatás tartásával folytatott eljárás szabályaival egyeznek meg az alábbi eltérésekkel:
    a) az eljáró tanács írásban tájékoztatja a feleket az eljárás megindulásáról,
    b) a döntést megelőzően az eljáró tanács
        i) legalább 8 napos határidő tűzésével felhívja az érintett felet, hogy tegyék meg érdemi nyilatkozataikat, ellenkező esetben az ügyben határozatot hoz; és/vagy
        ii) közli a határozathozatal legkésőbbi időpontját; a felhívásban vagy a közlésben megjelölt határidőn túl érdemi nyilatkozat nem terjeszthető elő.

12. Ha az eljáró tanács meghallgatást tart, a meghallgatás időpontját az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki, a felek annak módosítását nem kérhetik. Amennyiben a kitűzött határnapot megelőzően a felek között egyezség születik és az erről szóló aláírt okiratot a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács részére megküldi, az eljáró tanács az írásbeli egyezség kézhezvételét követő 15 napon belül az egyezséget jóváhagyja, amennyiben az megfelel a jogszabályoknak, és a meghallgatást mellőzi.

13. Az eljáró tanács csak egy meghallgatást tart. A meghallgatás nem nyilvános, az eljáró tanács a felek és a felek képviselőin kívül más személyeknek a tárgyaló teremben történő tartózkodását megtilthatja. Az eljáró tanács jogosult a meghallgatáson halk tanácskozással – a felek jelenlétében – döntést hozni. A meghallgatáson kép- vagy hangfelvétel nem készíthető.

14. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti és írja alá. A jegyzőkönyv az alábbiakat rögzíti:
    a) a felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait (születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
    b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
    c) az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,
    d) a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
    e) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
    f) a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.

    A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanácstag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet és a felek arra észrevételt tehetnek. A véglegesített jegyzőkönyvre rávezeti az iktatószámot. A jegyzőkönyv kézbesítése vagy a meghallgatáson az eredeti okirat felek részére történő átadással, vagy postai úton és papíralapon, vagy elektronikus úton és formában történhet. Az eljáró tanács határozatát a meghallgatási jegyzőkönyvbe is belefoglalhatja, ebben az esetben a jegyzőkönyvet valamennyi tanácstag aláírja.

15. Az eljáró tanács az ügyben egyezséget hagy jóvá vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz, vagy a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti. A kötelezést tartalmazó határozat a pénzügyi szolgáltatót akkor is kötelezi, ha sem általános, sem eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

16. A kötelezésről rendelkező határozatnak tartalmaznia kell:
    a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy levelezési címét, születési helyét, idejét,
    b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
    c) a jogvita rövid összefoglalását vagy utalást a kérelem és a válaszirat tartalmára,
    d) az eljáró tanács döntését,
    e) az alkalmazott jogszabályok megjelölését,
    f) a jogorvoslat lehetőségéről szóló tájékoztatást,
    g) az írásba foglalás időpontját.

17. A Testület eljárása ingyenes, az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült fogyasztói költségek megtérítésére nincs mód, ilyen irányú kérelem nem terjeszthető elő.

18. A Testület a kötelezést tartalmazó határozatait nem hozza nyilvánosságra.

19. A Testület döntése ellen bármely fél jogorvoslatot kezdeményezhet. Az e célból indított bírósági nem peres eljárás lefolytatása iránti kérelmet közvetlenül a Testülethez kell benyújtani, de az ügyben érintett fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságnak, Budapesten lakóhellyel rendelkező fogyasztó esetében a Pesti Központi Kerületi Bíróságnak kell címezni. A hivatal a kérelmet az ügy irataival együtt terjeszti fel az illetékes bírósághoz.

13. ELJÁRÁS AZ ONLINE PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁKKAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN

1. Amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület beleegyezett, hogy az online vitarendezési platformon keresztül továbbított jogvita kapcsán alternatív vitarendezési eljárást folytat, az online pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták esetén a jelen működési rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Amennyiben a Testület nem egyezik bele a jogvita online vitarendezési platformon keresztül történő rendezésébe, abban az esetben a meghallgatásos eljárás szabályait kell alkalmazni.

2. Az online vitarendezési eljárás írásban zajlik az erre a célra rendszeresített platformon keresztül, az eljárás megindításáról a tanács értesítést küld a felek részére. Nem kerül sor meghallgatás tartására, kivéve, ha azt bármelyik fél kéri és ahhoz a másik fél hozzájárul, vagy eljáró tanács a körülmények mérlegelése folytán meghallgatás tartását kezdeményezi és ahhoz mindkét fél hozzájárul. Amennyiben meghallgatás tartására kerül sor, úgy az eljárás az erre irányuló kérelem beérkezését követően az általános szabályok szerint folytatódik.

3. 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. Az eljáró tanács az online vitarendezési platformon keresztül megküldött dokumentumok átvételéről igazolás küldését kérheti a felektől.

4. Az eljáró tanács a jogorvoslattal megtámadható határozatát haladéktalanul postai úton is kézbesítteti a felek részére, a jogorvoslatra nyitva álló határidők a postai kézbesítéstől számítódnak.

5. A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben a Működési Rend általános szabályai megfelelően irányadóak.

14. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

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

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

3. Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltaknak nem tesz eleget és az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított 60 nap eltelt, valamint, ha az ajánlás hatályon kívül helyezését nem kérték, az eljáró tanács ajánlása a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével nyilvánosságra hozható. Az eljárást kezdeményező kérelmező neve nem nyilvános.

15. 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 közzéteszi.

16. ELÉRHETŐSÉGEK

A Testület elérhető:
Saját honlapján: www.mnb.hu/bekeltetes
Személyesen: az MNB Ügyfélszolgálatán, 1122 Budapest Krisztina krt. 6.
Telefonon: az ügyfélszolgálat 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776 számán
Postai úton általános és méltányossági ügyekben: 1525 Budapest Pf.: 172.
Postai úton az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest, Pf.: 670.
E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Elektronikus úton ügyfélkapun keresztül: www.mo.hu oldalon
Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a https://webgate.ec.europa.eu/odr oldalon.

A kérelmek benyújthatók:
- elektronikus iratként ügyfélkapus (KAÜ) azonosítást követően a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül, vagy a www.mo.hu oldalon
- személyesen az MNB Ügyfélszolgálat (Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6.) vagy a kormányablakoknál,

- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. (általános békéltetési és méltányossági ügyek) és a 1539 Budapest, Pf.: 670. (az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyek) címre eljuttatva.

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

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

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET	**150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM**
ÜGYSZÁM:	*Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez*

vonalkód helye

Érkeztetés helye	*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.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a* https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak *oldalon találja meg. 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 kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (www.magyarorszag.hu, www.mo.hu).*

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	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös
		☐ biztosítási szerződés-désnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett	☐ pénztártag
		☐ 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	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös
		☐ biztosítási szerződésnél szerződő	☐ biztosított	☐ kedvezményezett	☐ pénztártag
		☐ 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 aláírattatni, 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 töltse 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	☐ nem / ☐ igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	☐ nem / ☐ igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	☐ nem / ☐ igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	☐ nem / ☐ igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	☐ nem / ☐ 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 panasza (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.**	☐ **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 összegszerűen:

6.1.1.	**A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:**	
6.1.2.	**Méltányossági kérelem:**	☐ **igen**
6.1.3.	**A kérelem tárgya szövegesen:**	
6.1.4.	**A kérelem tárgya összegszerűen:**	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 mellékletek:		
7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott **panasz/méltányossági kérelem**	mellékelem:☐
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a **panasz/méltányossági kérelem elutasításáról**	mellékelem:☐
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:☐
7.1.4	Kitöltött és aláírt **meghatalmazás** nyomtatvány **eredeti példánya**, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem:☐

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:		
7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem:☐
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem:☐
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó **fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok**	mellékelem:☐
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.*

Aláírásommal 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 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

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET	**180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM**
ÜGYSZÁM:	*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.*
	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

Érkeztetés helye	*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.), vagy az MNB partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodáktól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg. 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 kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (www.magyarorszag.hu, www.mo.hu).*

Vonalkód helye

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:**	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐	**1A.4**	**Telefonszáma:**		
1A.5	**Kérelmezői minősége:** Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös	☐biztosított ☐ károsult
		☐ egyéb:.....				

1B.1	**További 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	☐ adós	☐ készfizető kezes	☐ zálogkötelezett	☐ örökös	☐biztosított ☐ károsult
		☐ egyéb:.....				

2. A MEGHATALMAZOTT adatai: *(Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattatni, 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 szolgáltatáson 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 kitűzésére, illetve az eljárás során visszavonta azt. A Testület eljárását csak az után kezdeményezheti a fogyasztó, ha előzetesen megkísérelte az ügye 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 kitűzésére, illetve az eljárás során visszavonta a kérelmét.**	☐ **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.**	☐ **igen**
4.4	**Mikor vette kézhez a pénzügyi szolgáltató válaszlevelét, 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 összegszerűen:

5.1.1.	**A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:**	
5.1.2.	**A kérelem tárgya szövegesen:**	
5.1.3.	**A kérelem tárgya összegszerűen:**	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 mellékeli a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 6.6 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.*

Mellékletek:		
6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott **méltányossági kérelem**	mellékelem:☐
6.2	A pénzügyi intézmény levele a **méltányossági kérelem elutasításáról**	mellékelem:☐
6.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem:☐
6.4	Kitöltött és aláírt **meghatalmazás** nyomtatvány **eredeti példánya** (a kérelem 2. pontja esetén)	mellékelem:☐
6.5	A méltányossági kérelemmel érintett pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, engedményezési értesítés, fizetési felszólítás)	mellékelem:☐
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.*

Aláírásommal 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 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.

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, tel.: +36 (80) 203-776.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg.

Benyújtandó a Pénzügyi Békéltető Testülethez a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítást követően

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)	☐ Hiánypótlás	☐ Nyilatkozattétel
		☐ Nyilatkozat válasziratra	☐ Nyilatkozat egyezségi ajánlatra
		☐ Egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)	

2. BEADVÁNY:

2.1.	**Beadvány szövegesen:**	*Kérjük jelölje X-szel, ha a 2.1. pontot a 200-A/1 pótlapon folytatja:* ☐ **igen**
2.2.	**Beadvány mellékletei:**	Kérjük, hogy lehetőség szerint pdf formátumban csatolja.

200-A/1	**PÓTLAP A 2.1. PONTHOZ** Az 1.1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

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	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:

hogy 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 kötelezettségesetén 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?	

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

A többi nyelvi változat itt érhető el

financial dispute resolution network

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

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

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

- vagy a saját országában működő megfelelő vitarendezési testületnek,
- 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 testületek 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 válaszlevélre.

Nyelvválasztás: A FIN-NET hálózat tagtestületeinek listáján a megfelelő országra kattintva utánanézhet annak, milyen nyelveken lehet az ott működő különböző vitarendezési testületekhez panaszt benyújtani. Az űrlapot e nyelvek valamelyikén töltse 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 megkérik, hogy töltse 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 (bírósági, választottbírósági stb.) eljárást ugyanebben az ügyben?	

Kormányablakok

A fővárosi és megyei kormányhivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) kormányrendelet 10. számú melléklet 17. pontja alapján bármely kormányablakokon keresztül benyújtható a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására irányuló kérelem. A kormányablakok listája és elérhetőségei az alábbi linken található meg:

http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok

Pénzügyi Navigátor Tanácsadói Irodahálózat

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat a Pénzügyi Békéltető Testület együttműködő partnere, melyről a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak weboldalon találhatók információk.

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETE

(2013. május 21.)

a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 114. cikkére, tekintettel az Európai Bizottság javaslatára, a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően, tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére (1), rendes jogalkotási eljárás keretében (2), mivel:

(1) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 169. cikkének (1) bekezdése, valamint 169. cikke (2) bekezdésének a) pontja előírja, hogy az Uniónak az EUMSZ 114. cikke alapján elfogadott intézkedésekkel hozzá kell járulnia a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke előírja, hogy az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.

(2) Az EUMSZ 26. cikkének (2) bekezdése alapján a belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben biztosított az áruk és szolgáltatások szabad mozgása. Annak érdekében, hogy a fogyasztók bizalommal legyenek a belső piac digitális dimenziója iránt, és ki tudják használni annak előnyeit, gondoskodni kell arról, hogy az áruk és szolgáltatások online értékesítése kapcsán felmerülő viták rendezésére egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő eszközök álljanak a fogyasztók rendelkezésére. Ez a határokon átnyúló vásárlások esetében különösen fontos.

(3) Az „Egységes piaci intézkedéscsomag – Tizenkét mozgatórugó a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez – »Együtt egy újfajta növekedésért« " című, 2011. április 13-i közleményében a Bizottság az alternatív vitarendezés jogi szabályozását – amely az elektronikus kereskedelmi dimenziót is magában foglalja – azon tizenkét mozgatórugó egyikeként határozta meg, amelyek előmozdítják a növekedést és az egységes piac iránti bizalom megerősödését.

(4) A belső piac szétaprózódása akadályozza a versenyképesség és a növekedés fokozására irányuló törekvéseket. Ezenkívül az Unió-szerte végrehajtott termékértékesítések és szolgáltatásnyújtások során keletkező jogviták rendezésére szolgáló egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő vitarendezési eszközök egyenetlen elérhetősége, minősége és ismertsége akadályt jelent a belső piacon belül, és aláássa a fogyasztók és kereskedők határokon átnyúló vásárlásba és értékesítésbe vetett bizalmát.

(5) Az Európai Tanács a 2011. március 24–25-i és október 23-i következtetéseiben felkérte az Európai Parlamentet és a Tanácsot, hogy 2012 végéig fogadják el az egységes piacnak új lendületet adó kiemelt intézkedések első csoportját.

(6) A belső piac mindennapos valóságként van jelen a fogyasztók életében, például utazásaik során, vagy amikor vásárolnak és az árut kifizetik. A fogyasztók a belső piac kulcsfontosságú szereplői, és ennek megfelelően kell gondoskodni az igényeikről. A belső piac digitális dimenziója egyre inkább nélkülözhetetlenné válik a fogyasztók és a kereskedők számára egyaránt. Egyre gyakrabban fordul elő, hogy a fogyasztók online vásárlásokat bonyolítanak le, és egyre több kereskedő kínálja termékeit online. A fogyasztók és a kereskedők biztonságot igényelnek a tranzakciók online bonyolítása során, ezért alapvetően fontos a meglévő korlátok lebontása és a fogyasztói bizalom megerősítése. A megbízható és hatékony online vitarendezés elérhetővé válása nagyban elősegítené e cél elérését.

(7) Az egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő vitarendezési megoldások lehetősége nagymértékben növelheti a fogyasztók és kereskedők egységes digitális piacba vetett bizalmát. Ennek ellenére mind a fogyasztók, mind a kereskedők a mai napig akadályokkal szembesülnek, ha bírósági eljáráson kívüli megoldásokat keresnek különösen a határokon átnyúló online ügyletekből eredő vitás ügyeik rendezésére. Az ilyen jellegű vitás ügyek rendezése így egyelőre gyakran elmarad.

(8) Az online vitarendezés egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő megoldást kínál az internetes ügyletekből fakadó vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezésére. Egyelőre azonban nem állnak rendelkezésre olyan mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók és kereskedők számára, hogy a vitás ügyeket elektronikus úton rendezzék; ennek következtében kár éri a fogyasztót, akadály keletkezik különösen a határokon átnyúló internetes kereskedelemben, és a kereskedők egyenlőtlen feltételekkel szembesülnek, és így hátrányt szenved az online kereskedelem általános fejlődése.

(9) Ennek a rendeletnek az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók által az Unióban letelepedett kereskedőkkel szemben kezdeményezett, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (3) hatálya alá tartozó jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére kell vonatkoznia.

(10) Annak biztosítása érdekében, hogy az online vitarendezési platformot az olyan alternatív vitarendezési eljárások céljára is igénybe lehessen venni, amelyek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezését teszik lehetővé, e rendeletnek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére is vonatkoznia kell, amennyiben a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumok ilyen alternatív vitarendezési eljárást is kínálnak. E rendeletnek az említett jogviták rendezésére való alkalmazása a tagállamok számára nem írhat elő semmilyen kötelezettséget az ilyen eljárások alternatív vitarendezési fórumok általi rendelkezésre bocsátásának biztosítása tekintetében.

(11) Jóllehet az online vitarendezési platformok különösen a határokon átnyúló internetes ügyleteket bonyolító fogyasztók és kereskedők számára hasznosak, a rendeletnek a belföldi internetes ügyletekre ugyancsak alkalmazandónak kell lennie annak érdekében, hogy az elektronikus kereskedelem terén valóban egyenlő versenyfeltételek jöhessenek létre.

(12) E rendelet nem érintheti a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, 2008. május 21-i 2008/52/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet (4).

(13) A „fogyasztó" meghatározásának azokra a természetes személyekre kell kiterjednie, akik nem kereskedelmi, üzleti, hivatásbeli vagy szakmai célból járnak el. Amennyiben azonban a szerződést egy adott személy részben kereskedelmi, részben azon kívüli célból kötötte meg (kettős célú szerződések), és a kereskedelmi szempont olyan kis súllyal esik a latba, hogy az ügylet általános kontextusában nem játszik meghatározó szerepet, az adott személy szintén fogyasztónak tekintendő.

(14) Az „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés" meghatározásának azon adásvételi és szolgáltatási szerződésekre kell kiterjednie, amelyek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árukat vagy szolgáltatásokat. Ez a meghatározás azokra az esetekre is érvényes kell, hogy legyen, amikor a fogyasztó valamilyen mobil elektronikus eszközön, például mobiltelefonon keresztül lép be a weboldalra vagy vesz igénybe egyéb információs társadalmi szolgáltatást.

(15) Ez a rendelet nem alkalmazandó a fogyasztók és kereskedők közötti azon vitákra, amelyek a nem internetes úton (offline) létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések kapcsán, illetve kereskedők között merülnek fel.

(16) Ezt a rendeletet a 2013/11/EU irányelvvel együtt kell értelmezni, amely előírja a tagállamok számára annak biztosítását, hogy az Unióban tartózkodási hellyel vagy székhellyel rendelkező fogyasztók és kereskedők között áruk és szolgáltatások értékesítésével kapcsolatban felmerülő minden vitás ügyben alternatív vitarendezési eljárást lehessen igénybe venni.

(17) A tagállamoknak arra kell ösztönözniük a fogyasztókat, hogy mielőtt a panaszt az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési fórum elé terjesztik, valamely erre alkalmas úton vegyék fel a kapcsolatot a kereskedővel a jogvita békés rendezése céljából.

(18) E rendelet célja egy uniós szintű online vitarendezési platform létrehozása. Az online vitarendezési platformot interaktív weboldal formájában kell megvalósítani, amely egyetlen belépési ponton keresztül megközelíthető azon fogyasztók és kereskedők számára, akik online ügyletekkel kapcsolatos vitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platformnak általános tájékoztatást kell nyújtania a fogyasztók és kereskedők között online adásvételi és szolgáltatási szerződések kapcsán felmerült jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezéséről. Lehetővé kell tennie a kereskedők és fogyasztók számára, hogy panaszaikat az Unió intézményeinek hivatalos nyelvein rendelkezésre álló elektronikus űrlapon nyújtsák be, csatolva a kapcsolódó dokumentumokat. A platformnak a panaszokat az adott vitában hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumhoz kell továbbítania. Az online vitarendezési platformnak díjmentesen működtetnie kell egy elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az alternatív vitarendezési fórumok számára, hogy a vitarendezési eljárást a felekkel az online vitarendezési platformon keresztül bonyolítsák le. Az alternatív vitarendezési fórumokat nem szabad azonban kötelezni az ügykezelő eszköz használatára.

(19) A Bizottság feladata az online vitarendezési platform fejlesztése, működtetése és karbantartása, és a Bizottság biztosítja mindazokat a technikai eszközöket és létesítményeket, amelyekre a platform működéséhez szükség van. Az online vitarendezési platformon egy elektronikus fordítóeszköznek is rendelkezésre kell állnia, amely adott esetben lehetővé teszi a felek és az alternatív vitarendezési fórum számára az online vitarendezési platformon keresztül továbbított mindazon információk lefordítását, amelyekre a jogvita rendezéséhez szükség van. E funkciónak alkalmasnak kell lennie minden szükséges fordítás kezelésére, és működésének támogatására az esetleg szükséges emberi beavatkozást is biztosítani kell. A Bizottságnak az online vitarendezési platformon továbbá tájékoztatnia kell a panaszos feleket a kapcsolattartó pontok segítségének igénybevételével kapcsolatos lehetőségről is.

(20) Az online vitarendezési platformnak lehetővé kell tennie a vitarendezési fórumokkal történő biztonságos adatcserét, és tiszteletben kell tartania a páneurópai e-kormányzati szolgáltatásoknak közigazgatási szervek, üzleti vállalkozások és polgárok részére történő interoperábilis nyújtásáról (IDABC) szóló, 2004. április 21-i 2004/387/EK európai parlamenti és tanácsi határozat (5) alapján elfogadott Európai Interoperabilitási Keretrendszer alapelveit.

(21) Az online vitarendezési platformot mindenekelőtt a 2004/387/EK határozat II. mellékletével összhangban létrehozott „Európa Önökért" portálon keresztül kell hozzáférhetővé tenni, amely egész Európára kiterjedő, többnyelvű online információs és interaktív szolgáltatásokat kínál az Unióban a vállalkozások és polgárok számára. Az online vitarendezési platformot jól észrevehető formában kell elhelyezni az „Európa Önökért" portálon.

(22) Az uniós szintű online vitarendezési platformnak a meglévő tagállami alternatív vitarendezési fórumokra kell épülnie, és tiszteletben kell tartania a tagállamok jogi hagyományait. Az online vitarendezési platformon keresztül beérkező panaszokban eljáró alternatív vitarendezési fórumok ezért saját eljárási szabályaikat alkalmazzák, beleértve a költségekre vonatkozó szabályokat is. Ezzel együtt e rendelet ezen eljárások eredményessége érdekében meg kíván állapítani bizonyos közös szabályokat. E szabályok többek között annak biztosítására szolgálnak, hogy a viták rendezése ne tegye szükségessé a felek vagy képviselőik személyes megjelenését az alternatív vitarendezési fórumok előtt, kivéve, ha az eljárási szabályaik előírják ezt a lehetőséget, és a felek beleegyeznek.

(23) Annak biztosításával, hogy a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett valamennyi alternatív vitarendezési fórum csatlakozzon az online vitarendezési platformhoz, lehetővé kell

válnia az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből fakadó összes határokon átnyúló vita bírósági eljáráson kívüli online rendezésének.

(24) Ez a rendelet nem akadályozza az Unióban jelenleg működő online vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok egyikének működését sem. Nem akadályozza továbbá, hogy a vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok olyan online vitákkal foglalkozzanak, amelyeket közvetlenül nyújtottak be hozzájuk.

(25) Minden tagállam online vitarendezési kapcsolattartó pontokat jelöl ki, amelyek mindegyikének legalább két online vitarendezési tanácsadóval rendelkeznie. Az online vitarendezési kapcsolattartó pontoknak támogatniuk kell az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott viták részes feleit, de nem kötelezhetők a vitával kapcsolatos dokumentumok lefordítására. A tagállamok számára lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontokkal kapcsolatos felelősségüket átruházhassák az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira. Célszerű, hogy a tagállamok éljenek ezzel a lehetőséggel annak érdekében, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontok teljes mértékben kiaknázhassák azokat a tapasztalatokat, amelyek az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaiban a fogyasztók és a kereskedők közötti viták rendezésének megkönnyítése tekintetében felhalmozódtak. Indokolt, hogy a Bizottság létrehozza az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatát, hogy megkönnyítse e kapcsolattartó pontok munkáját és a közöttük folytatandó együttműködést, valamint, hogy a tagállamokkal együttműködésben megfelelő képzést biztosítson az online vitarendezési kapcsolattartó pontok számára.

(26) A hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jog az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében megállapított alapvető jogok. Az online vitarendezési eljárások célja nem a bírósági eljárások helyettesítése – és azokat nem is helyettesíthetik –, valamint nem foszthatják meg a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy bíróság előtt keressenek jogorvoslatot. Ezért e rendelet semmiképpen sem akadályozhatja a feleket az igazságszolgáltatási rendszer igénybevételéhez való joguk gyakorlásában.

(27) Az e rendelet hatálya alá tartozó információk kezelésére szigorú titoktartási garanciák alkalmazandók. Az információk kezelését a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben (6), illetve a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben (7) meghatározott szabályoknak megfelelően kell végezni. E szabályokat alkalmazni kell a személyes adatoknak a platformban érintett különböző felek által e rendelet alapján végzett feldolgozására, függetlenül attól, hogy egyedül, vagy más ilyen felekkel közösen járnak-e el.

(28)Az érintetteket a Bizottság által közzétett általános adatvédelmi nyilatkozat útján tájékoztatni kell személyes adataiknak az online vitarendezési platformban való feldolgozásáról – amihez a beleegyezésüket kell kérni – és az e feldolgozással kapcsolatos jogaikról, amely nyilatkozat egyszerű és közérthető nyelven leírja a platform különböző szereplőinek felelőssége alatt végrehajtott feldolgozási eljárásokat, a 45/2001/EK rendelet 11. és 12. cikkének, valamint a 95/46/EK irányelv 10. és 11. cikke szerint elfogadott nemzeti jogszabályoknak megfelelően.

(29) Ez a rendelet nem sérti a nemzeti jogszabályokban foglalt, az alternatív vitarendezésre vonatkozó bizalmas információkezelési rendelkezéseket.

(30) Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük. A kereskedőknek fel kell tüntetniük az e-mail címüket is, amely a fogyasztók számára az első kapcsolatfelvételi lehetőséget jelenti. Az online adásvételi és szolgáltatási szerződések jelentős hányadának megkötése online piacon keresztül történik, akiknek a közreműködése lehetővé teszi vagy megkönnyíti az online ügyletek létrejöttét a fogyasztók és a kereskedők között. Az online piacok olyan online platformok, amelyeken a kereskedők

felkínálhatják termékeiket és szolgáltatásaikat a fogyasztóknak. Ezért ezekre az online piacokra szintén vonatkoznia kellene azon kötelezettségnek, hogy biztosítsanak az online vitarendezési platformra vezető elektronikus linket. E kötelezettség nem érinti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét azon követelményt illetően, amelynek értelmében a kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat egyrészt az adott kereskedőre vonatkozó alternatív vitarendezési eljárásokról, másrészt arról, hogy vállalják-e alternatív vitarendezési eljárások alkalmazását a fogyasztókkal felmerült viták rendezésére. Ez a kötelezettség nem érinti továbbá a fogyasztók jogairól szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (8) 6. cikke (1) bekezdésének t) pontját és 8. cikkét. A 2011/83/EU irányelv 6. cikke (1) bekezdésének t) pontja a távollévők közötti vagy az üzlethelyiségen kívül történő szerződéskötés esetén előírja, hogy a kereskedőnek - még mielőtt a szerződés a fogyasztóra nézve kötelezővé válna - tájékoztatnia kell a fogyasztót azon, bírósági eljáráson kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmusok igénybevételének lehetőségéről, amelyek kötelezőek a kereskedőre nézve, valamint az ezek igénybevételének módjáról. A tagállamoknak – szintén a fogyasztói tudatosság növelése érdekében – ösztönözniük kell a fogyasztói szervezeteket és gazdasági társaságokat arra, hogy adják meg az online vitarendezési platform honlapjára mutató elektronikus linket.

(31) Az alternatív vitarendezési fórumok vonatkozó alkalmazási körének meghatározására szolgáló kritériumok figyelembevétele érekében a Bizottságnak felhatalmazást kell kapnia arra, hogy az EUMSZ 290. cikkének megfelelően jogi aktusokat fogadjon el azon információtípusokra vonatkozóan, amelyeket a panaszosnak az online vitarendezési platformon elérhető elektronikus űrlapon meg kell adnia. Különösen fontos, hogy a Bizottság az előkészítő munka során megfelelő konzultációkat folytasson, többek között szakértői szinten is. A felhatalmazáson alapuló jogi aktusok előkészítésekor és megszövegezésekor a Bizottságnak gondoskodnia kell a vonatkozó dokumentumoknak az Európai Parlament és a Tanács részére történő egyidejű, időben történő és megfelelő továbbításáról.

(32) E rendelet végrehajtása egységes feltételeinek biztosítása érdekében a Bizottságra végrehajtási hatásköröket kell ruházni az online vitarendezési platform működésére, a panaszok benyújtásának módjára és az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködésre vonatkozóan. Ezeket a hatásköröket a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról szóló, 2011. február 16-i 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek (9) megfelelően kell gyakorolni. A panaszbejelentésre szolgáló elektronikus űrlappal kapcsolatos végrehajtási jogi aktusok elfogadása során a tanácsadó bizottsági eljárást kell alkalmazni, tekintettel annak tisztán technikai jellegére. Az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködés módjára vonatkozó szabályok elfogadására a vizsgálóbizottsági eljárást kell alkalmazni.

(33) E rendelet tekintetében a Bizottságnak adott esetben konzultálnia kell az európai adatvédelmi biztossal.

(34) Mivel a rendelet célját, nevezetesen azt, hogy az online vitás ügyek rendezésére közös szabályok által szabályozott európai online vitarendezési platformot hozzanak létre, a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az intézkedés léptéke és hatása miatt az uniós szinten jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl a cél eléréséhez szükséges mértéket.

(35) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat és betartja az Európai Unió Alapjogi Chartájában, különösen annak 7., 8., 38. és 47. cikkében elismert elveket.

(36) Az európai adatvédelmi biztossal egyeztetésre került sor a 45/2001/EK rendelet 28. cikkének (2) bekezdésével összhangban, és az európai adatvédelmi biztos 2012. január 12-én kinyilvánította véleményét

(10),ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

E rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása révén azáltal, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljáráson kívüli online rendezését.

2. cikk

Hatály

(1) Ez a rendelet az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére alkalmazandó, amelynek során a jogvita rendezésére a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórum közreműködésével és egy európai online vitarendezési platformon keresztül kerül sor.

(2) Ez a rendelet alkalmazandó az (1) bekezdésben említett olyan jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére, amelyet valamely kereskedő indított egy fogyasztóval szemben, amennyiben a fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam jogszabályai lehetővé teszik azt, hogy ezeket a jogvitákat valamely alternatív vitarendezési fórum közreműködésével rendezzék.

(3) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot, hogy jogszabályaik lehetővé teszik-e az (1) bekezdésben említett, valamely kereskedő által egy fogyasztóval szemben indított jogvitáknak valamely alternatív vitarendezési fórum közreműködésével való rendezését. A hatáskörrel rendelkező hatóságoknak a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdésében említett jegyzék közlésekor tájékoztatniuk kell a Bizottságot, hogy mely alternatív vitarendezési fórumok foglalkoznak az ilyen jogvitákkal.

(4) E rendeletnek az e cikk (1) bekezdésében említettek szerinti, olyan jogvitákra való alkalmazása, amelyet valamely kereskedő indít egy fogyasztóval szemben, nem kötelezi a tagállamokat annak biztosítására, hogy az alternatív vitarendezési fórumok az ilyen jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló eljárásokat biztosítsanak.

3. cikk

Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal

Ez a rendelet nem sérti a 2008/52/EK irányelvet.

4. cikk

Fogalommeghatározások

(1) E rendelet alkalmazásában:

a) „fogyasztó": a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott fogyasztó;

b) „kereskedő": a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott kereskedő;

c) „adásvételi szerződés": a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének c) pontjában meghatározott adásvételi szerződés;

d) „szolgáltatási szerződés": a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének d) pontjában meghatározott szolgáltatási szerződés;

e) „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés": olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árukat vagy szolgáltatásokat;

f) „online piac": a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (11) (Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv) 2. cikkének b) pontjában meghatározott szolgáltató, aki olyan szolgáltatást nyújt, amely egy online piac weboldalán keresztül online adásvételi és szolgáltatási szerződések megkötését teszi lehetővé fogyasztók és kereskedők között;

g) „elektronikus út": elektronikus berendezés használata adatok olyan feldolgozására (beleértve a digitális tömörítést) és tárolására, amelynek során az adatok továbbítása, átadása és átvétele teljes egészében vezetéken, rádióhullámon, optikai vagy egyéb elektromágneses úton történik;

h) „alternatív vitarendezési eljárás" (a továbbiakban: alternatív vitarendezési eljárás): az e rendelet 2. cikkében említett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló eljárás;

i) „alternatív vitarendezési fórum" (a továbbiakban: alternatív vitarendezési fórum): a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének h) pontjában meghatározott alternatív vitarendezési fórum;

j) „panaszos fél": az a fogyasztó vagy kereskedő, aki panaszt nyújtott be az online vitarendezési platformon keresztül;

k) „ellenérdekű fél": az a fogyasztó vagy kereskedő, aki ellen panaszt nyújtottak be az online vitarendezési platformon keresztül;

l) „hatáskörrel rendelkező hatóság": a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott hatóság;

m) „személyes adat": azonosított vagy azonosítható természetes személyre („adatalany") vonatkozó bármely információ; az azonosítható személy olyan személy, aki közvetlen vagy közvetett módon azonosítható, mindenekelőtt egy azonosító számra vagy a személy fizikai, fiziológiai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitására vonatkozó egy vagy több tényezőre történő utalás révén.

(2) A kereskedő letelepedési helyét a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (2), illetve (3) bekezdésének megfelelően kell meghatározni.

II. FEJEZET

ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM

5. cikk

Az online vitarendezési platform létrehozása

(1) A Bizottság létrehoz egy online vitarendezési platformot, és felel annak működtetéséért – az e rendelet alkalmazásához szükséges minden fordítási feladatot is beleértve –, fenntartásáért, finanszírozásáért és az adatbiztonságért. Az online vitarendezési platformnak felhasználóbarátnak kell lennie. Az online vitarendezési platform létrehozása, működtetése és fenntartása során biztosítani kell a felhasználók adatainak védelmét már a tervezés szakaszától kezdve („beépített adatvédelem"), valamint biztosítani kell azt, hogy az online vitarendezési platform lehetőség szerint mindenki számára hozzáférhető és felhasználható legyen, beleértve a kiszolgáltatott helyzetben lévő személyeket is („a mindenki számára történő tervezés").

(2) Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják

rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén.

(3) A Bizottság az online vitarendezési platformot adott esetben hozzáférhetővé teszi azokon a honlapjain, amelyeken tájékoztatást nyújtanak az uniós polgároknak és vállalkozásoknak, mindenekelőtt a 2004/387/EK határozatnak megfelelően létrehozott „Európa Önökért" portálon.

(4) Az online vitarendezési platform a következő feladatokat látja el:

a)elérhetővé teszi a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapot, amelyet a panaszos fél tölt ki a 8. cikknek megfelelően;

b)tájékoztatja az ellenérdekű felet a panaszról;

c)meghatározza, hogy melyik a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum, illetve melyek a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumok, és eljuttatja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek a 9. cikkel összhangban megállapodtak;

d)díjmentesen biztosít egy elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára, hogy a vitarendezési eljárást az online vitarendezési platformon keresztül, online bonyolítsák le;

e)biztosítja az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára a vitarendezéshez szükséges és az online vitarendezési platformon keresztül továbbított információk fordítását;

f)a 10. cikk c) pontjában említett információknak az alternatív vitarendezési fórumok által történő továbbítására szolgáló elektronikus űrlapot biztosít;

g)visszajelzési rendszert működtet, amely lehetővé teszi a felek számára, hogy az online vitarendezési platform működésével, illetve az adott vitát kezelő alternatív vitarendezési fórummal kapcsolatos véleményüket kifejthessék;

h)nyilvánosan hozzáférhetővé teszi az alábbiakat:

i) általános tájékoztatás az alternatív vitarendezési eljárásokról, mint a bírósági eljáráson kívüli vitarendezés egyik módjáról;

ii.tájékoztatás a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokról, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek;

iii.online útmutató a panaszoknak az online vitarendezési platformon keresztüli benyújtására vonatkozóan;

iv.tájékoztatás azokról az online vitarendezési kapcsolattartó pontokról – beleértve ezek elérhetőségét is –, amelyeket a tagállamok az e rendelet 7. cikkének (1) bekezdésével összhangban kijelöltek;

v.statisztikai adatok azoknak a vitáknak a kimeneteléről, amelyeket az online vitarendezési platformon keresztül továbbítottak az alternatív vitarendezési fórumokhoz.

(5) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a (4) bekezdés h) pontjában szereplő információk pontosak és naprakészek legyenek, és azokat világos, érthető és könnyen elérhető módon tegyék közzé.

(6) Azokat a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokat, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek, az online vitarendezési platformon elektronikusan jegyzékbe kell venni.

(7) A Bizottság végrehajtási jogi aktusok útján intézkedéseket fogad el az e cikk (4) bekezdésében meghatározott feladatok ellátásának módjáról. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárásnak megfelelően kell elfogadni.

6. cikk

Az online vitarendezési platform tesztelése

(1) A Bizottság legkésőbb 2015. január 9-ig teszteli az online vitarendezési platform technikai funkcióit és felhasználóbarát jellegét, valamint a panaszok bejelentésére szolgáló űrlapot, többek között a fordítás szempontjából. A tesztelést az online vitarendezésben jártas tagállami szakértőkkel, valamint a fogyasztók és a kereskedők képviselőivel kell elvégezni és értékelni. A Bizottság jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a tesztelés eredményéről, és meghozza az esetleges problémák kezelésére szolgáló intézkedéseket az online vitarendezési platform hatékony működésének biztosítása érdekében.

(2) A Bizottság az e cikk (1) bekezdésében említett jelentésben ismerteti azokat a technikai és szervezési intézkedéseket is, amelyeket annak érdekében kíván meghozni, hogy az online vitarendezési platform megfeleljen a 45/2001/EK rendeletben meghatározott adatvédelmi követelményeknek.

7. cikk

Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata

(1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.

(2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

a)kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:

i.a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;

ii.az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;

iii.tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

iv.magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;

v.tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;

b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről kétévente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;

(3) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok nem kötelesek a (2) bekezdésben felsorolt feladatok ellátására azoknak a vitáknak az esetében, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.

(4) A (3) bekezdés ellenére a tagállamok dönthetnek úgy, hogy a nemzeti körülményekre tekintettel az online kapcsolattartó pontnak el kell végeznie a (2) bekezdésben felsorolt feladatok közül egyet vagy többet azon jogviták esetében is, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.

(5) A Bizottság létrehozza az online kapcsolattartó pontok hálózatát, amely lehetővé teszi a kapcsolattartó pontok együttműködését, és hozzájárul a (2) bekezdésben felsorolt feladatok eredményességéhez.

(6) A Bizottság évente legalább két alkalommal találkozóra hívja össze az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy megoszthassák egymással a legjobb gyakorlatokat, és megvitathassák az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat.

(7) A Bizottság az online vitarendezési kapcsolattartók közötti együttműködés módjára vonatkozó szabályokat végrehajtási jogi aktusok útján fogadja el. Az említett végrehajtási jogi aktusokat a 16. cikk (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

8. cikk

A panaszok benyújtása

(1) A panaszos fél az online vitarendezési platformhoz a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt. A panaszok bejelentésére szolgáló űrlapnak felhasználóbarátnak és az online vitarendezési platformon keresztül könnyen elérhetőnek kell lennie.

(2) A panaszos fél által benyújtott információnak elégségesnek kell lennie a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum megállapításához. Ezen információt e rendelet melléklete tartalmazza. A panaszos fél dokumentumokat csatolhat az űrlaphoz panaszának alátámasztásához.

(3) Azon kritériumok figyelembevétele érdekében, amelyek alapján a 2013/11/EU rendelet 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett és az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitákkal foglalkozó alternatív vitarendezési fórumok meghatározzák saját illetékességi területüket, a Bizottság felhatalmazást kap arra, hogy az e rendelet 17. cikkével összhangban felhatalmazáson alapuló jogi aktusokat fogadjon el az e rendelet mellékletében felsorolt információk kiigazítására vonatkozóan.

(4) A Bizottság a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésének módjára vonatkozó szabályokat végrehajtási jogi aktusok útján határozza meg. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (2) bekezdésében említett tanácsadó bizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

(5) A panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapon és annak mellékletein megadott adatok közül kizárólag az adatgyűjtés célja szempontjából helyes, lényeges és nem túlzott mértékű adatok kerülnek feldolgozásra.

9. cikk

A panaszok feldolgozása és továbbítása

(1) Az online vitarendezési platformhoz benyújtott panaszok a panaszok benyújtására szolgáló elektronikus űrlap valamennyi szükséges rovatának hiánytalan kitöltése esetén kerülnek feldolgozásra.

(2) Ha a panaszok benyújtására szolgáló űrlapot nem töltötték teljesen ki, a panaszos felet értesíteni kell arról, hogy a panaszt nem lehet tovább feldolgozni mindaddig, amíg a hiányzó információkat meg nem adja.

(3) A panaszok benyújtására szolgáló, hiánytalanul kitöltött űrlap beérkezését követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, késedelem nélkül továbbítja az ellenérdekű fél számára az e fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén a panaszt a következő adatokkal együtt:

a)tájékoztatás arról, hogy a feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amelyhez a panaszt továbbítani kell, és ha a feleknek nem sikerül megállapodásra jutni vagy ha egyetlen hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumot sem sikerül azonosítani, a panasz nem kerül további feldolgozásra;

b)tájékoztatás a panasz kezelésére hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról vagy fórumokról, ha a panasz benyújtására szolgáló elektronikus űrlap megemlíti valamelyiket, vagy ha az online vitarendezési platform az űrlapon szolgáltatott információk alapján azonosított ilyet;

c)abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy kereskedő, annak a felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül nyilatkozzon az alábbiakról:

a kereskedő a fogyasztókkal felmerülő jogviták rendezése céljából egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettséget vállal-e, vagy ilyen kötelezettség hatálya alá esik-e, valamint attól az esettől eltekintve, ha a kereskedő egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettség hatálya alá esik, hajlandó-e a b) pontban említett valamely alternatív vitarendezési fórumot vagy fórumokat igénybe venni;

d)abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy fogyasztó, és a kereskedő köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül egyezzen bele ennek az alternatív vitarendezési fórumnak az igénybevételébe, vagy ha a kereskedő nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy a b) pontban említettekből válasszon egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot;

e)az ellenérdekű fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírása.

(4) A (3) bekezdés c) vagy d) pontjában említett, az ellenérdekű féltől származó információk kézhezvételét követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, a panaszos fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén haladéktalanul közli ezzel a féllel az alábbi információkat:

a)a (3) bekezdés a) pontjában említett információkat;

b)ha a panaszos fél egy fogyasztó, a kereskedő által a (3) bekezdés c) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információt, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;

c) ha a panaszos fél egy kereskedő, aki nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, akkor a fogyasztó által a (3) bekezdés d) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információt, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;

d)a panaszos fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírását.

(5) A (3) bekezdés b) pontjában, valamint a (4) bekezdés b) és c) pontjában említett információ magában fogalja az egyes alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó következő adatokat:

a) az alternatív vitarendezési fórum neve, elérhetősége és webhelyének címe;
b) adott esetben az alternatív vitarendezési eljárás díjtételei;
c) az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatásához használható nyelv vagy nyelvek;
d) az alternatív vitarendezési eljárás átlagos időtartama;
e) az alternatív vitarendezési eljárás eredményének kötelező vagy nem kötelező jellege;

f) azok az indokok, amelyek alapján az alternatív vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését elutasíthatja a 2013/11/EU irányelv 5. cikkének (4) bekezdésével összhangban.

(6) Az online vitarendezési platform automatikusan és haladéktalanul továbbítja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek a (3) és (4) bekezdéssel összhangban megállapodtak.

(7) Az az alternatív vitarendezési fórum, amelyhez a panaszt továbbították, haladéktalanul tájékoztatja a feleket arról, hogy a 2013/11/EU irányelv 5. cikke (4) bekezdésével összhangban hozzájárul vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon. Az az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy a jogvitával foglalkozzon, tájékoztatja a feleket az eljárási szabályzatáról is, valamint adott esetben az adott vitarendezési eljárás költségeiről.

(8) Ha a panasz benyújtására szolgáló űrlap benyújtását követő 30 napon belül a felek nem tudnak megegyezni egy alternatív vitarendezési fórumban, vagy ha az alternatív vitarendezési fórum elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon, a panasz további feldolgozására nem kerül sor. A panaszos felet tájékoztatni kell arról, hogy egyéb jogorvoslati eszközökkel kapcsolatos általános felvilágosításért online vitarendezési tanácsadóhoz fordulhat.

10. cikk

Vitarendezés

Az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy foglalkozik egy vitával az e rendelet 9. cikkének megfelelően:

a)a vitarendezési eljárást a 2013/11/EU irányelv 8. cikkének e) pontjában említett határidőn belül lezárja;

b)nem követeli meg a felek vagy képviselőik fizikai jelenlétét, kivéve ha eljárási szabályai előírják ennek lehetőségét, és a felek beleegyeznek;

c)haladéktalanul továbbítja az online vitarendezési platform felé a következő információkat:

i.a panasszal kapcsolatos ügyirat beérkezésének időpontja;

ii.a jogvita tárgya;

iii.a vitarendezési eljárás lezárásának dátuma;

iv.az iii. alpontban említett eljárás eredménye;

d)nem kötelezhető arra, hogy az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési eljárást folytasson.

11. cikk

Adatbázis

A Bizottság meghozza a szükséges intézkedéseket egy olyan elektronikus adatbázis létrehozása és fenntartása érdekében, amelyben az 5. cikk (4) bekezdése és a 10. cikk c) pontja szerint feldolgozott adatokat tárolja, megfelelően figyelembe véve a 13. cikk (2) bekezdését.

12. cikk

A személyes adatok feldolgozása

(1) A vitás ügyekkel kapcsolatos, a 11. cikkben említett adatbázisban tárolt információkhoz, így a személyes adatokhoz kizárólag az az alternatív vitarendezési fórum férhet hozzá a 10. cikkben említett célokból, amelynek az adott vitás ügyet a 9. cikknek megfelelően továbbították. Ugyanezen információkhoz – kizárólag a 7. cikk (2) és (4) bekezdésében említett célokból – az online vitarendezési kapcsolattartó pontok is hozzáférhetnek, ha erre szükség van.

(2) A Bizottság az online vitarendezési platform használatának és működésének ellenőrzése, valamint a 21. cikkben említett jelentések elkészítése céljából hozzáféréssel rendelkezik a 10. cikk szerint feldolgozott információkhoz. A Bizottság az online vitarendezési platformot igénybe vevők személyes adatait kizárólag az online vitarendezési platform működéséhez és fenntartásához szükséges mértékben dolgozza fel, többek között abból a célból, hogy nyomon kövesse az online vitarendezési platformnak az alternatív vitarendezési fórumok és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok általi használatát.

(3) A vitás ügyekkel kapcsolatos személyes adatokat az e cikk (1) bekezdésében említett adatbázisban kizárólag annyi ideig lehet tárolni, ameddig ez az adatgyűjtés céljának eléréséhez vagy ahhoz szükséges, hogy biztosítani lehessen, hogy az érintettek gyakorolhassák vonatkozó jogaikat, és hozzáférhessenek a személyes adataikhoz; az adatokat legkésőbb hat hónappal a 10. cikk c) pontjának iii. alpontjával összhangban az online vitarendezési platform felé továbbított vitás ügy lezárásának időpontját követően automatikusan törölni kell. Az adatmegőrzési időszak az adott jogvitával foglalkozó alternatív vitarendezési fórum vagy az online vitarendezési kapcsolattartó pont által a nemzeti adatfájlokban tárolt személyes adatokra is érvényes, kivéve, ha az alternatív vitarendezési fórum által alkalmazott eljárási szabályok vagy a nemzeti jogszabályok egyedi rendelkezései hosszabb megőrzési időszakot irányoznak elő.

(4) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi online vitarendezési tanácsadó a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítania kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az online vitarendezési tanácsadóval rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban fogadtak el.

(5) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi alternatív vitarendezési fórum a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítania kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az alternatív vitarendezési fórum letelepedési helye szerinti tagállamban fogadtak el.

(6) Az e rendelet szerinti kötelezettségeit és a személyes adatoknak az e kötelezettségek keretében való feldolgozását illetően a Bizottság a 45/2001/EK rendelet 2. cikkének d) pontja szerinti adatkezelőnek minősül.

13. cikk

Az adatok titkossága és biztonsága

(1) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontokra az érintett tagállam jogszabályaiban a szakmai titoktartás vagy az azzal egyenértékű más titoktartási kötelezettségek tekintetében előírt szabályok vonatkoznak.

(2) A Bizottság a 45/2001/EK rendelet 22. cikkével összhangban meghozza a megfelelő műszaki és szervezeti intézkedéseket az e rendelet keretében feldolgozott információk biztonságának biztosítására, beleértve az adatokhoz való hozzáférés megfelelő ellenőrzését, egy biztonsági tervet és a biztonságot érintő események kezelését.

14. cikk

A fogyasztók tájékoztatása

(1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

(2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

(3) Az e cikk (1) és (2) bekezdése nem sérti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét, valamint a bírósági eljáráson kívüli vitarendezési eljárásokkal kapcsolatban a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó, egyéb uniós jogi aktusokban foglalt azon rendelkezéseket, amelyek e cikk rendelkezésein kívül alkalmazandók.

(4) Az alternatív vitarendezési fórumoknak a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (4) bekezdésében említett jegyzékét és annak frissítéseit az online vitarendezési platformon közzé kell tenni.

(5) A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy az alternatív vitarendezési fórumok, az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának központjai, a 2013/11/EU irányelv 18. cikkének (1) bekezdésében meghatározott hatáskörrel rendelkező hatóságok, és adott esetben a 2013/11/EU irányelv 14. cikkének (2) bekezdésével összhangban kijelölt fórumok honlapjukon feltüntessék az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket.

(6) A tagállamoknak ösztönözniük kell a fogyasztói és vállalkozói szövetségeket arra, hogy adják meg az online vitarendezési platform honlapjára mutató elektronikus linket.

(7) Ha a kereskedők kötelesek az (1) és a (2) bekezdés, valamint a (3) bekezdésben említett rendelkezések szerinti tájékoztatást megadni, ezeket az információkat lehetőleg együtt kell megadniuk.

15. cikk

A hatáskörrel rendelkező hatóságok szerepe

Az egyes tagállamok hatáskörrel rendelkező hatóságainak meg kell vizsgálniuk, hogy az adott tagállamban letelepedett alternatív vitarendezési fórumok megfelelnek-e az e rendeletben foglalt kötelezettségeknek.

III. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

16. cikk

Bizottsági eljárás

(1) A Bizottság munkáját egy bizottság segíti. Ez a bizottság a 182/2011/EU rendelet szerinti bizottság.

(2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 4. cikkét kell alkalmazni.

(3) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikkét kell alkalmazni.

(4) Amennyiben az e cikk (2) és a (3) bekezdése szerinti bizottság a véleményét írásbeli eljárás útján alakítja ki, az írásbeli eljárást eredmény nélkül le kell zárni, amennyiben a vélemény kialakítására megállapított határidőn belül a bizottság elnöke így dönt, vagy a bizottsági tagok egyszerű többsége ezt kéri.

17. cikk

A felhatalmazás gyakorlása

(1) A Bizottság az e cikkben rögzített feltételek mellett felhatalmazást kap felhatalmazáson alapuló jogi aktusok elfogadására.
(2) A Bizottságnak a 8. cikk (3) bekezdésében említett, felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadására vonatkozó felhatalmazása határozatlan időre szól 2013. július 8-tól kezdődő hatállyal.
(3) Az Európai Parlament vagy a Tanács bármikor visszavonhatja az e rendelet 8. cikke (3) bekezdésében említett felhatalmazást. A visszavonásról szóló határozat megszünteti az abban meghatározott felhatalmazást. A határozat az Európai Unió Hivatalos Lapjában való kihirdetését követő napon vagy a határozatban meghatározott későbbi időpontban lép hatályba. A határozat nem érinti a már hatályban lévő, felhatalmazáson alapuló jogi aktusok érvényességét.
(4) A Bizottság a felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadását követően haladéktalanul és egyidejűleg értesíti arról az Európai Parlamentet és a Tanácsot.
(5) Az e rendelet 8. cikke (3) bekezdése szerinti, felhatalmazáson alapuló jogi aktus csak akkor lép hatályba, ha az Európai Parlamentnek vagy a Tanácsnak a jogi aktusról való értesítését követő két hónapon belül sem az Európai Parlament, sem a Tanács nem emelt kifogást a felhatalmazáson alapuló jogi aktus ellen, vagy ha az Európai Parlament és a Tanács az időtartam leteltét megelőzően egyaránt arról tájékoztatta a Bizottságot, hogy nem emel kifogást. Az Európai Parlament vagy a Tanács kezdeményezésére ezen időtartam két hónappal meghosszabbodik.

18. cikk

Szankciók

A tagállamok megállapítják az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek azok érvényesítése érdekében. Az előírt szankcióknak hatékonynak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük.

19. cikk

A 2006/2004/EK rendelet módosítása

A 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (12) melléklete a következő ponttal egészül ki:

„21.A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.): 14. cikk."

20. cikk A 2009/22/EK irányelv módosítása

A 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (13) a következőképpen módosul:

1.Az 1. cikk (1) és (2) bekezdésében, valamint a 6. cikk (2) bekezdésének b) pontjában „az I. mellékletben felsorolt irányelvek" szövegrész helyébe „az I. mellékletben felsorolt uniós jogi aktusok" szövegrész lép.

2.Az I. melléklet címében az „IRÁNYELVEK JEGYZÉKE" szövegrész helyébe az „UNIÓS JOGI AKTUSOK JEGYZÉKE" lép.

3.Az I. melléklet a következő ponttal egészül ki:

„15.A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.): 14. cikk."

21. cikk

Jelentések

(1) A Bizottság évente jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak az online vitarendezési platform működéséről, első alkalommal egy évvel azt követően, hogy az online vitarendezési platform megkezdte működését.

(2) A Bizottság 2018. július 9-ig, és azután háromévente jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet alkalmazásáról, elsősorban arról, hogy a panaszok benyújtására szolgáló űrlap felhasználóbarát-e, és ki kell-e esetlegesen igazítani az e rendelet mellékletében felsorolt információkat. A jelentéshez szükség esetén csatolni kell az e rendelet kiigazítására irányuló javaslatokat.

(3) Ha az (1) és (2) bekezdésben említett jelentéseket ugyanabban az évben kellene benyújtani, akkor mindössze egyetlen közös jelentést kell benyújtani.

22. cikk

Hatálybalépés

(1) Ez a rendelet az Európai Unió Hivatalos Lapjában történő kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

(2) Ez a rendelet 2016. január 9-től alkalmazandó, kivéve a következő rendelkezéseket:

a 2. cikk (3) bekezdése, valamint a 7. cikk (1) és (5) bekezdése, amelyek 2015. július 9-től alkalmazandók,

az 5. cikk (1) és (7) bekezdése, a 6. cikk, a 7. cikk (7) bekezdése, a 8. cikk (3) és (4) bekezdése, a 11. cikk, a 16. cikk és a 17. cikk, amelyek 2013. július 8-tól alkalmazandók.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Strasbourgban, 2013. május 21-én.

az Európai Parlament részéről

az elnök

M. SCHULZ

a Tanács részéről

az elnök

L. CREIGHTON

(1) HL C 181., 2012.6.21., 99. o.

(2) Az Európai Parlament 2013. március 12-i álláspontja (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé) és a Tanács 2013. április 22-i határozata.

(3) Lásd e Hivatalos Lap 63. oldalát.

(4) HL L 136., 2008.5.24., 3. o.

(5) HL L 144., 2004.4.30., 62. o.

(6) HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

(7) HL L 8., 2001.1.12., 1. o.

(8) HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

(9) HL L 55., 2011.2.28., 13. o.

(10) HL C 136., 2012.5.11., 1. o.

(11) HL L 178., 2000.7.17., 1. o.

(12) HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

(13) HL L 110., 2009.5.1., 30. o.

MELLÉKLET

A panaszok benyújtásakor megadandó információk

1.a panaszos fél fogyasztó vagy kereskedő-e;

2. a fogyasztó neve, e-mail címe és postai címe;

3.a kereskedő neve és e-mail címe, weboldala és postai címe;

4.adott esetben a panaszos fél képviselőjének neve, e-mail címe és postai címe;

5.adott esetben a panaszos fél vagy képviselője által ismert nyelv(ek);

6.az ellenérdekű fél által ismert nyelv, amennyiben ez az adat rendelkezésre áll;

7.azon áru vagy szolgáltatás típusa, amelyhez a panasz kapcsolódik;

8.az árut vagy a szolgáltatást valamely honlapon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínálta-e fel a kereskedő és rendelte-e meg a fogyasztó;

9.a megvásárolt áruk vagy szolgáltatások ára;

10.az áruk vagy szolgáltatások vásárlásának időpontja;

11.közvetlen kapcsolatba lépett-e a fogyasztó a kereskedővel;

12.korábban már foglalkozott-e valamely alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság a jogvitával;

13.a panasz típusa;

14.a panasz ismertetése;

15.ha a panaszos fél egy fogyasztó, amennyiben ismert, azon alternatív vitarendezési fórumok, amelyeket a kereskedő köteles igénybe venni, vagy amelyek igénybevételére elkötelezte magát a 2013/11/EU irányelv 13. cikke (1) bekezdésének megfelelően;

16.amennyiben a panaszos fél egy kereskedő, mely alternatív vitarendezési fórumot köteles igénybe venni, illetve mely alternatív vitarendezési fórum igénybevételére vállalt kötelezettséget.

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET	**151. KÉRELEM** **HELYES ELSZÁMOLÁS MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN** **A Kérelmező szerint az elszámolás helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz, és/vagy vitatja szerződésmódosuláshoz kapcsolódóan a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét,** **vagy az elszámolás vitatása mellett azt is sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény nem tett eleget a szerződésmódosulással (forintosítással) kapcsolatos kötelezettségének**	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	

Érkeztetés helye	E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP **Postafiók 670.**), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)

1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA: **(szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító)** Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!	Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!

2. A KÉRELMEZŐ adatai:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

2A.1	**Kérelmező neve:**		
2A.2	**Lakcíme vagy levelezési címe:**		
2A.3	**Születésének időpontja és helye**	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:	
2A.4	**Telefonszáma:**		
2A.5	**E-mail címe:**		
2A.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐	

2B.1	**Kérelmező neve:**		
2B.2	**Lakcíme vagy levelezési címe:**		
2B.3	**Születésének időpontja és helye**	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:	
2B.4	**Telefonszáma:**		
2B.5	**E-mail címe:**		
2B.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐	

További kérelmezőket a 151-01 Pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: igen ☐

151-01	**PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ** Az **2A.** pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

Kérelmező neve:	
Lakcíme vagy levelezési címe:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	**Aláírás:** .....

Kérelmező neve:	
Lakcíme vagy levelezési címe:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	**Aláírás:** .....

Kérelmező neve:	
Lakcíme vagy levelezési címe:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11.,pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	**Aláírás:** .....

151-A	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:

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

3.1	**Meghatalmazott neve:**	
3.2	**Lakcíme vagy levelezési címe:**	
3.3	**telefonszáma:**	

4. AZ ELSZÁMOLÁST KÉSZÍTŐ PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:

4.1	**Pénzügyi intézmény neve:**	
4.2	**címe:**	

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi intézménynél közvetlenül már megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasza elutasításra került, vagy a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt, és a pénzügyi intézmény nem válaszolt. Amennyiben a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja, az elutasítás kézbesítésétől, illetve ha a pénzügyi intézmény nem válaszolt, akkor a 60 napos panaszkezelési határidő leteltétől számított 30 napon belül van lehetősége kezdeményezni a Testület eljárását. **Ha a pénzügyi intézménynél nem nyújtott be panaszt, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.**

5.1	**Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?**	201..... év ..... hó ..... napján
5.2	**Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra adott elutasító válaszlevelét?**	201..... év ..... hó ..... napján
5.3	**Kérjük jelölje X-el, ha a panaszára a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt.**	☐ **igen**
5.4	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az **ELSZÁMOLÁS** helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz. Ebben az esetben a **151-C lapot** kell kitöltenie.	☐ **igen**
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert **az ELSZÁMOLÁS** helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz és **emellett** azt is kifogásolta, hogy a **SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS**-hoz (forintosítás) kapcsolódóan a pénzügyi intézmény nem küldte meg - a szerződésmódulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy - a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást. Ebben az esetben a 151-C lap mellett a **151-02** pótlapot is ki kell kitöltenie.	☐ **igen**
5.6	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert a **SZERZŐDÉS-MÓDOSULÁS**-hoz (forintosítás) kapcsolódóan Ön kifogásolta - a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, - a kamat számítását, - az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét. Ebben az esetben a **151-D lapot** kell kitöltenie.	☐ **igen**

151-B	A **2A**. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt.
A kérelem akkor minősül elkésettnek, ha

- a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől, vagy
- a panaszkezelésre biztosított 60 napos ügyintézési idő leteltétől

számított **30 napon túl** kérelmezi a Testület eljárását.

Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor **az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül** teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.
A 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a **9.1.8 pontban**, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)

6.1	**Az akadály megszűnésének időpontja:**	201..... év ..... hó ..... napja
6.2	**Az akadályoztatás oka:** (Kérjük, szíveskedjen leírni.)	

151-C	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

7. AZ ELSZÁMOLÁSBAN SZEREPLŐ HELYTELEN ADAT, SZÁMÍTÁSI HIBA bemutatása:

Ezt a lapot akkor kell kitöltenie, ha **az ELSZÁMOLÁS helytelen adatot, vagy számítási hibát tartalmaz.** (Az 5.4 pontban az „igen" választ jelölte meg.)

7.1 A kérelem oka: (Kérjük jelölje X-el, hogy mit kifogásol.)

7.1.1	**Helytelen adatot** tartalmaz az elszámolás:	☐ **igen** / ☐ **nem**
7.1.2	**Számítási hibát** tartalmaz az elszámolás:	☐ **igen** / ☐ **nem**

7.2 Az elszámolásban szereplő helytelen adat, számítási hiba és ezek okának részletes bemutatása:

Kérjük, hogy **pontosan** jelölje meg az elszámolásban a helytelen adatot, számítási hibát, valamint **írja le** az eltérés okát, és **mutassa be**, hogy Ön szerint mi a helyes adat, számítás. Ebben a pontban **kizárólag** az elszámolással kapcsolatos adat helytelensége, számítási hiba és ok megjelölése körében tehet észrevételt, egyéb kérelmet nem terjeszthet elő.

Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **9.2 pontban** tételesen feltüntetni.

Kérjük jelölje x-el, ha a 7.2 pontot a 151-C/1 pótlapon folytatja: ☐ **igen**

151-C/1	**PÓTLAP A 7.2 PONTHOZ** A **2A.** pont szerinti Kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

Az elszámolásban szereplő helytelen adat, számítási hiba és ezek okának részletes bemutatása (a 7.2 pont folytatása):

151-D	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

8. A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítására, a kamat számítására vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokra és számításokra vonatkozó hiba bemutatása:

A 151-D lapot akkor kell kitöltenie, ha **SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS**-sal (forintosítás) kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét kifogásolta. (A 5.6 pontban az „igen" választ jelölte meg.)

8.1 Kérelem oka: (Kérjük, jelölje X-el)

8.1.1	A forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását vitatja.	☐ igen / ☐ nem
8.1.2	A kamat számítását vitatja.	☐ igen / ☐ nem
8.1.3	Az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét vitatja.	☐ igen / ☐ nem

8.2 A szerződésmódosulással kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatos hibák okainak részletes bemutatása:

Kérjük, hogy a 8.1.1-8.1.2 pontokhoz kapcsolódóan **konkrétan** jelölje meg a számítási hibát. Ha pedig a 8.1.3 pontban jelölt választásának megfelelően a törlesztési táblázat tartalmaz hibás adatot, számítási hibát, akkor e körben szíveskedjen az adatot, hibát **pontosan** megjelölni.

Ebben a rovatban a 8.1 pont szerinti okokon túlmenően egyéb kérelmet nem terjeszthet elő. Az állításait alátámasztó iratokat mellékelnie kell és a **9.3 pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-el, ha a 8.2 pontot a 151-D/1 pótlapon folytatja: ☐ **igen**

151-D/1	**PÓTLAP A 8.2 PONTHOZ** A **2A**. pont szerinti Kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

A szerződésmódosulással kapcsolatban a forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatos hibák okainak részletes bemutatása (a 8.2 pont folytatása):

151-E	A **2A**. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelméhez. A 9.1.1-9.1.7, a 9.2.1, és a 9.3.1-9.3.2 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 9.1.8, a 9.2.2 és a 9.3.3 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

9.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó mellékletek:

9.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott **panasz**	mellékelem:☐
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a **panasz elutasításáról**	mellékelem:☐
9.1.3	Az **elszámolással érintett szerződés** (pl.: Jelzálogjoggal vagy egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés, gépjármű finanszírozás célú kölcsönszerződés)	mellékelem:☐
9.1.4	Gyűjtőszámla-hitel szerződés (árfolyamgát)	mellékelem:☐
9.1.5	Áthidaló-kölcsön szerződés	mellékelem:☐
9.1.6	Engedményezésről szóló iratok	mellékelem:☐
9.1.7	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem:☐
9.1.8	**Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját:** (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó mellékletek:
Amennyiben a 7. pontban részletezte, hogy a pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban milyen helytelen adat, illetve számítási hiba található, akkor itt kell megjelölnie azokat a dokumentumokat, amelyeket e körben csatolni kíván állításainak alátámasztására.

9.2.1	A pénzügyi intézmény által az **elszámoláshoz kapcsolódó információkról kiadott tájékoztató levél** (elszámolási értesítő)	mellékelem:☐
9.2.2	A pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban szereplő, a **7.2 pontban** részletezett helytelen adatot, illetve számítási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

9.3 A kérelem 8. pontjához kapcsolódó mellékletek:
Amennyiben a 8. pontban részletezte, hogy a szerződésmódosuláshoz kapcsolódóan a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokat és számításokat miért vitatja, akkor itt kell megjelölnie azokat a dokumentumokat, amelyeket e körben csatolni kíván állításainak alátámasztására.

9.3.1	A pénzügyi intézmény által kiadott, **a szerződésmódosuláshoz (forintosítás) kapcsolódó információkat is tartalmazó tájékoztató levél** (elszámolási értesítő)	mellékelem:☐
9.3.2	A pénzügyi intézmény által kiadott törlesztési táblázat	mellékelem:☐
9.3.3	A pénzügyi intézménytől kapott forintban kifejezett követelésre való átváltás számításával, a kamat számításával, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatokkal és számításokkal kapcsolatban a **8.2 pontban** részletezett helytelen adatot, számítási hibát alátámasztó iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

151-F	A **2A**. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

10. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról,** hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.	☐ igen / ☐ nem

11. Alulírott Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:

Kérjük, jelölje X-el, hogy mi a határozott kérelme. Többet is megjelölhet.

11.1	Az elszámolás az általam megjelölt helytelen adatot illetve számítási hibát tartalmazza, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem, hogy állapítsa meg a helyes elszámolást és kötelezze a pénzügyi intézményt annak végrehajtására.	☐ igen / ☐ nem
11.2	Vitatom a LXXVII. tv. 10.§ vagy 15.§ szerinti forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem, hogy állapítsa meg a helyes forintban kifejezett követelést, és kötelezze a pénzügyi intézményt annak alkalmazására.	☐ igen / ☐ nem
11.3	Vitatom a kamat számítását, ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem, hogy állapítsa meg a helyes kamatot és kötelezze a pénzügyi intézményt annak alkalmazására.	☐ igen / ☐ nem
11.4	Vitatom az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét, ezért kérem, hogy a Pénzügyi Békéltető testület állapítsa meg a helyes adatokat és kötelezze a pénzügyi intézményt annak alkalmazására.	☐ igen / ☐ nem

A kitöltött lapok és mellékletek száma

Kérjük, hogy a megfelelő kódkockába írj be, hogy a főlapon kívül melyik lapokat töltötte ki, és hány darab mellékletet csatolt.

151-01	151-A	151-B	151-C	151-C/1	151-D	151-D/1	151-E	151-F	151-02	Mellékletek száma

Kelt ....., 2015. év ..... hó ..... napján

..... az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

..... a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

*Aláírásommal arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a megadott személyes adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.

151-02	**KÉRELEM SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁS) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉG MEGÁLLAPÍTÁSA IRÁNT** A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

12. SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁSSAL) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK bemutatása:

Kérjük, hogy ezt a lapot kizárólag abban az esetben töltse ki, ha az elszámolásban szereplő helytelen adat, számítási hiba mellett azt kifogásolja, hogy az elszámolás közlésével együtt a pénzügyi intézmény nem küldte meg

a) a szerződésmódulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy
b) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást.

(A 5.5 pontban az „igen" választ jelölte meg.)

12.1 A kérelem oka: (Kérjük, jelölje X-el.)

12.1.1	A pénzügyi intézmény nem küldte meg a 2014. évi LXXVII.tv. szerinti szerződésmódosulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat.	☐ igen / ☐ nem
12.1.2	A pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintra átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást (2014. évi LXXVII.tv. 15.§. (2) bekezdés).	☐ igen / ☐ nem

12.2 A szerződésmódosulással (forintosítás) kapcsolatos kötelezettség fennállásának indoklása:
Kérjük mutassa be, hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben miért áll fenn tájékoztatási kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **13. pontban** tételesen feltüntetni.

13. A KÉRELEM 12. pontjához kapcsolódó mellékletek:
Kérjük, hogy az állítását alátámasztó alábbi iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.

13.1	A 2015. február 1. napján fennálló tartozás igazolása a 12.1.2 ponthoz kapcsolódóan.	mellékelem:☐
13.2	Egyéb iratok: (Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)	

14. Alulírott kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:

14.1	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg részemre a 2014. LXXVII. törvény **5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat** (fogyasztói kölcsönszerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és az ahhoz kapcsolódó mellékleteket). Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	☐ igen / ☐ nem
14.2	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg a 2014. évi LXXVII. tv. 15. §. (1). bekezdésében meghatározott **átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást.** Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	☐ igen / ☐ nem

Kelt ....., 2015. év ..... hó ..... napján

..... az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása**

..... a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása**

A további kérelmezők aláírását a 151-01 PÓTLAP tartalmazza.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:

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

Pénzügyi intézmény neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt, ..., 2015. év ..... hó ..... napján

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET	**152. KÉRELEM** **PANASZELJÁRÁS LEFOLYTATÁSA TÁRGYÁBAN** **A Kérelmező panaszt nyújtott be a pénzügyi intézményhez, melyben az elszámolást vitatja vagy azt sérelmezi, hogy nem kapott elszámolást, azonban a pénzügyi intézmény arra érdemben nem válaszolt, hanem elkésettség miatt elutasította a panaszt.**
ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

vonalkód helye

Érkeztetés helye	
	E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP **Postafiók 670.**), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)

1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA: (szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító) Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!	Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!

2. A KÉRELMEZŐ adatai:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

2A.1	**Kérelmező neve:**	
2A.2	**Lakcíme vagy levelezési címe:**	
2A.3	**Születésének időpontja és helye**	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:
2A.4	**Telefonszáma:**	
2A.5	**E-mail címe:**	
2A.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐

2B.1	**Kérelmező neve:**	
2B.2	**Lakcíme vagy levelezési címe:**	
2B.3	**Születésének időpontja és helye**	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:
2B.4	**Telefonszáma:**	
2B.5	**E-mail címe:**	
2B.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐

További kérelmezőket a 152-01 pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: igen ☐

152-01	**PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ** A **2A.** pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

Kérelmező neve:	
Lakcíme vagy levelezési címe:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	**Aláírás:** .....

Kérelmező neve:	
Lakcíme vagy levelezési címe:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	**Aláírás:** .....

Kérelmező neve:	
Lakcíme vagy levelezési címe:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	**Aláírás:** .....

152-A	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:

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

3.1	**Meghatalmazott neve:**	
3.2	**Lakcíme vagy levelezési címe:**	
3.3	**telefonszáma:**	

4. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:

4.1	**Pénzügyi intézmény neve:**	
4.2	**címe:**	

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT, ELKÉSETTNEK MINŐSÍTETT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

5.1	**Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?**	201..... év ..... hó ..... napján
5.2.	**Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény válaszlevelét, mely szerint a panasza elkésettség miatt elutasításra került?**	201..... év ..... hó ..... napján

6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt. A kérelem akkor minősül elkésettnek, ha a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől számított **30 napon túl** kérelmezi a Testület eljárását.

Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor **az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül** teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.
Az 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a **8.1.5 pontban**, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)

6.1	**Az akadály megszűnésének időpontja:**	201..... év ..... hó ..... napja
6.2	**Az akadályoztatás oka:** (Kérjük, szíveskedjen leírni.)	

152-B	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

7. ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY PANASZÁT HATÁRIDŐBEN BENYÚJTOTTA A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ, ILLETVE ANNAK IGAZOLÁSA, HOGY EBBEN AKADÁLYOZVA VOLT:

7.1	**Mikor került kézbesítésre az Ön részére a pénzügyi intézmény által megküldött elszámolás?**	201..... év ..... hó ..... napján
7.2	**Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert nem kapott elszámolást és érdemi vizsgálat nélkül, elkésettség miatt utasította el a panaszát a pénzügyi intézmény.**	☐ **igen**
7.3	**Amennyiben a pénzügyi intézményhez azért nem tudta benyújtani határidőben a panaszát, mert abban akadályoztatva volt, mi az akadály megszűnésének időpontja?**	201..... év ..... hó ..... napja

7.4 **A panasz határidőben történő benyújtásának bemutatása:**

Kérjük, hogy **mutassa be**, miért nem késett el a panasz benyújtásával a pénzügyi intézményhez, illetve akadályoztatása esetén jelölje meg annak okát. Az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **8.2 pontban** tételesen feltüntetni.

152-C	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

8. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban kell mellékelnie a kérelméhez.
A 8.1.1-8.1.4, a 8.2.1-8.2.2 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 8.1.5 és a 8.2.3 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

8.1 A kérelem 1-6. pontjaihoz kapcsolódó mellékletek:		
8.1.1.	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott **panasz**	mellékelem:☐
8.1.2.	A pénzügyi intézmény levele a **panasz elutasításáról**	mellékelem:☐
8.1.3	A kérelem 1. pontjában megjelölt, elszámolással érintett **szerződés**	mellékelem:☐
8.1.4	Kitöltött és aláírt **meghatalmazás** nyomtatvány **eredeti** példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem:☐
8.1.5	**A Pénzügyi Békéltető Testülethez a kérelem benyújtásának akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját:** (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

8.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó mellékletek:		
8.2.1	A pénzügyi intézményhez postai úton benyújtott panasz postára adását igazoló **feladóvevény**	mellékelem:☐
8.2.2	A pénzügyi intézményhez nem postai úton benyújtott írásbeli panasz átvételét igazoló irat	mellékelem:☐
8.2.3	Kérjük, csatolja azokat a további iratokat, amelyek igazolják, hogy a panaszát határidőben benyújtotta a pénzügyi intézményhez. Amennyiben a **7.3 pontot** is kitöltötte, az akadályoztatását igazoló iratot is szükséges csatolnia. (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

152-D	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

9. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról,** hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő**, ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.	☐ igen / ☐ nem

10. Alulírott Kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:

Kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézményhez benyújtott panaszom nem volt elkésett, és így a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi intézmény a panaszeljárás keretében a panasszal érdemben köteles foglalkozni és a panaszeljárást az arra irányadó szabályok szerint lefolytatni.

A kitöltött lapok és mellékletek száma

Kérjük, hogy a megfelelő kódkockába írj be, hogy a főlapon kívül melyik lapokat töltötte ki, és hány darab mellékletet csatolt.

152-01	152-A	152-B	152-C	152-D	Mellékletek száma

Kelt ....., 2015. év ..... hó ..... napján

..... az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

..... a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

*Aláírásommal arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a megadott személyes adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

A további kérelmezők aláírását a 152-01 PÓTLAP tartalmazza.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:

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

Pénzügyi intézmény neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt, ..., 2015. év ..... hó ..... napján

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

ÜGYSZÁM:	**153. KÉRELEM** **ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN** **A Kérelmező nem kapott elszámolást, vagy kapott elszámolást és azt nem vitatja, de sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény a szerződésmódosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségének nem tett eleget.** Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	vonalkód helye
Érkeztetés helye	E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, BKKP **Postafiók 670.**), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)	

1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA: **(szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító)** Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!	Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!

2. A KÉRELMEZŐ adatai:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

2A.1	**Kérelmező neve:**	
2A.2	**Lakcíme vagy levelezési címe:**	
2A.3	**Születésének időpontja és helye**	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:
2A.4	**Telefonszáma:**	
2A.5	**E-mail címe:**	
2A.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐

2B.1	**Kérelmező neve:**	
2B.2	**Lakcíme vagy levelezési címe:**	
2B.3	**Születésének időpontja és helye**	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:
2B.4	**Telefonszáma:**	
2B.5	**E-mail címe:**	
2B.6	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐

További kérelmezőket a 153-01 pótlapon tud megadni. Kérjük jelölje, ha van további kérelmező is: igen ☐

153-01	**PÓTLAP TOVÁBBI KÉRELMEZŐK MEGADÁSÁHOZ** A **2A.** pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

TOVÁBBI KÉRELMEZŐK:

Kérelmező az lehet, aki az 1. pontban megjelölt szerződéshez kapcsolódó elszámolás címzettje volt, vagy annak kellett volna lennie, továbbá aki másolatra jogosultként az elszámolás vitatására is jogosult. Az elszámolás vitatására az jogosult, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként szerződő fél.

Kérelmező neve:	
Lakcíme vagy levelezési címe:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	**Aláírás:** .....

Kérelmező neve:	
Lakcíme vagy levelezési címe:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	**Aláírás:** .....

Kérelmező neve:	
Lakcíme vagy levelezési címe:	
Születésének időpontja és helye	Születési helye:
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: **igen** ☐	Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolás vitatására jogosult, vagyis az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a szerződésben hitelfelvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél: **igen** ☐
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:	**Aláírás:** .....

153-A	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

3. A MEGHATALMAZOTT adatai:

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

3.1	**Meghatalmazott neve:**	
3.2	**Lakcíme vagy levelezési címe:**	
3.3	**telefonszáma:**	

4. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY adatai:

4.1	**Pénzügyi intézmény neve:**	
4.2	**címe:**	

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi intézménynél közvetlenül már megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasza elutasításra került, vagy a panaszkezelésre biztosított 60 napos határidő már eltelt, és a pénzügyi intézmény nem válaszolt. Amennyiben a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartja, az elutasítás kézbesítésétől, illetve ha a pénzügyi intézmény nem válaszolt, akkor a 60 napos panaszkezelési határidő leteltétől számított 30 napon belül van lehetősége kezdeményezni a Testület eljárását. **Ha a pénzügyi intézménynél nem nyújtott be panaszt, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.**

5.1	**Mikor nyújtotta be a panaszát a pénzügyi intézményhez?**	201..... év ..... hó ..... napján
5.2.	**Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra adott elutasító válaszlevelét?**	201..... év ..... hó ..... napján
5.3	**Kérjük jelölje X-el, ha a panaszára a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 60 nap már eltelt.**	☐ **igen**
5.4	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert **nem kapott elszámolást**. Ebben az esetben a **153-C lapot** kell kitöltenie.	☐ **igen**
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az **elszámolást megkapta, azt nem vitatja, de** - a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződésmódulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy - a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást, vagy - a fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseink kézhezvételét követő 30 napon belülÖn az átváltás mellőzését kezdeményezte, de kérelmét nem teljesítette a pénzügyi intézmény. Ebben az esetben a **153-D** lapot kell kitöltenie.	☐ **igen**

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben magát az elszámolást vitatja, akkor a 151. KÉRELEM HELYES ELSZÁMOLÁS MEGÁLLAPÍTÁSA IRÁNT megnevezésű űrlapot kell kitöltenie.

153-B	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

6. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ HATÁRIDŐN TÚL BENYÚJTOTT KÉRELEMMEL kapcsolatos adatok:

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt.
A kérelem akkor minősül elkésettnek, ha

a) a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől, vagy
b) a panaszkezelésre biztosított 60 napos ügyintézési idő leteltétől

számított **30 napon túl** kérelmezi a Testület eljárását.

Amennyiben a kérelmet azért nem tudta határidőben benyújtani, mert igazoltan akadályozva volt, akkor **az akadály megszűnésének időpontjától számított 30 napon belül** teheti ezt meg. Abban az esetben, ha az elutasítás kézbesítése óta több mint 6 hónap telt el, még az akadályozás igazolása esetén sem indíthat eljárást a Testület.
A 6.2 pontban meg kell jelölnie az akadályoztatás okát, és igazolnia is szükséges, hogy miért nem tudta a kérelmet az előírt határidőn belül benyújtani. Kérjük, hogy amennyiben kitölti ezt a pontot, akkor a **9.1.12 pontban**, a csatolt mellékletek között szíveskedjék feltüntetni az akadályoztatást igazoló iratot. (pl.: orvosi igazolás)

6.1	**Az akadály megszűnésének időpontja:**	201..... év ..... hó ..... napja
6.2	**Az akadályoztatás oka:** (Kérjük, szíveskedjen leírni.)	

153-C	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

7. AZ ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK OKA:

A 153-C lapot akkor kell kitöltenie, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert **nem kapott elszámolást**. (Az 5.4 pontban az „igen" választ jelölte meg.)

7.1 A kérelem jogalapja az elszámolási kötelezettség vonatkozásában:

Azért kérem az elszámolást, mert		(Kérjük jelölje X-el)
7.1.1.	meg nem szűnt fogyasztói kölcsönszerződéssel rendelkezem (2014. évi. XL.tv. 6.§.(1) bek.)	☐ igen / ☐ nem
7.1.2	meg nem szűnt pénzügyi lízingszerződéssel rendelkezem	☐ igen / ☐ nem
7.1.3	2009. július 26. napját követően szűnt meg a fogyasztói kölcsönszerződésem (2014. évi. XL.tv. 6.§.(1) bek.)	☐ igen / ☐ nem
7.1.4	2009. július 26. napján vagy azt megelőzően szűnt meg a szerződésem és	
7.1.4.1	- a pénzügyi intézménynek tudomása van arról, hogy a követelés nem évült el. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(2) bek.)	☐ igen / ☐ nem
7.1.4.2	- igazolom, hogy a pénzügyi intézmény által engedményezett követelést velem szemben egy elszámolásra nem köteles pénzügyi intézmény (=követeléskezelő) érvényesíti, és korábban kérelmeztem az elszámolást. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(3) bek.)	☐ igen / ☐ nem
7.1.4.3	- állítom és a pénzügyi intézmény nem vitatja, hogy a követelés nem évült el, vagy az el nem évülés tényét bíróság jogerős ítélete megállapította, és korábban kérelmeztem az elszámolást. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(4) bek.)	☐ igen / ☐ nem
7.1.5	kedvezményesen végtörlesztett fogyasztói kölcsönszerződéssel rendelkezem és 2015. március 1. napja és március 31. napja között kértem az elszámolást a pénzügyi intézménytől, (2014. évi. XL.tv. 10.§.(3) bek.)	
7.1.5.1	- a 10 000 forintos díjat is megfizettem, de kérésemet a pénzügyi intézmény nem teljesítette.	☐ igen / ☐ nem
7.1.5.2	- és igazoltam, hogy forint alapú, kiváltó, végtörlesztés célú fogyasztói kölcsön szerződést kötöttem, de kérésemet a pénzügyi intézmény nem teljesítette.	☐ igen / ☐ nem

Az elszámolási kötelezettség fennállásának okai:

7.2 Kérjük **mutassa be**, hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben mely jogszabály alapján és miért áll fenn az elszámolási kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **9.2. pontban** tételesen feltüntetni.

Kérjük jelölje X-el, ha a 7.2 pontot a 153-C/1 pótlapon folytatja: ☐ **igen**

153-C/1	**PÓTLAP A 7.2 PONTHOZ** A **2A.** pont szerinti Kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

Az elszámolási kötelezettség fennállásának okai (a 7.2 pont folytatása):

153-D	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

8. A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁS), VAGY AZ ÁTVÁLTÁS MELLŐZÉSÉVEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK INDOKOLÁSA:

Kérjük, hogy ezt a lapot abban az esetben töltse ki, ha azt kifogásolja, hogy az elszámolás (amelyet nem vitat) közlésével együtt

a) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződésmódulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy

b) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást, vagy

c) a fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseink kézhezvételét követő 30 napon belül Ön az átváltás mellőzését kezdeményezte, de kérelmét nem teljesítette a pénzügyi intézmény.

(Az 5.5 pontban az „igen" választ jelölte meg.)

8.1 A kérelem oka a szerződésmódosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségek vonatkozásában:

Azért nyújtom be a kérelmet, mert		(Kérjük jelölje X-el)
8.1.1	a pénzügyi intézménynek meg kellett volna küldenie a 2014. évi LXXVII.tv. 5. §(1)-(2) bekezdése szerint a fogyasztói kölcsönszerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és annak mellékleteit (tájékoztatást és törlesztési táblázatot)	☐ igen / ☐ nem
8.1.2	nem kaptam meg a pénzügyi intézménytől a tartozásom forintban meghatározott követelésre váltásáról szóló, a 2014. évi LXXVII.tv. 15.§. (2) bekezdése szerinti tájékoztatást	☐ igen / ☐ nem
8.1.3	a forintra átváltás mellőzését kértem, de a pénzügyi intézmény a 2014. évi LXXVII.tv. 12. §. (5) bek. szerinti kötelezettségének nem tett eleget	☐ igen / ☐ nem

8.2 A szerződésmódosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettség fennállásának indokolása:

Kérjük **mutassa be,** hogy a pénzügyi intézménynek Önnel szemben miért áll fenn ez a kötelezettsége. Az állítását alátámasztó iratokat mellékelnie kell a kérelemhez, melyeket szíveskedjen a **9.3 pontban** tételesen feltüntetni.

Kérjük jelölje X-el, ha a 8.2 pontot a 153-D/1 pótlapon folytatja: ☐ **igen**

153-D/1	**PÓTLAP A 8.2 PONTHOZ** A **2A.** pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:

A szerződésmódosulással, forintra átváltással vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettség fennállásának indokolása (a 8.2 pont folytatása):

153-E	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

9. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

A meghatalmazást eredeti példányban, az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell a kérelméhez.
A 9.1.1-9.1.11 és a 9.3.1-9.3.4 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékeli az okiratot, míg a 9.1.12, a 9.2.1 és a 9.3.5 pontoknál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

9.1 A kérelem 1-.6 pontjaihoz kapcsolódó mellékletek:		
9.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott **panasz**	mellékelem:☐
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a **panasz elutasításáról**	mellékelem:☐
9.1.3	Jelzálogjoggal fedezett kölcsönszerződés és módosításai	mellékelem:☐
9.1.4	Egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés és módosításai	mellékelem:☐
9.1.5	Gépjármű finanszírozás célú kölcsönszerződés / lízingszerződés és módosításai	mellékelem:☐
9.1.6	Kölcsönszerződés megszűnésével kapcsolatos dokumentumok	mellékelem:☐
9.1.7	Végtörlesztés célú kiváltó kölcsönszerződés és/vagy a végtörlesztés okirattal történő igazolása	mellékelem:☐
9.1.8	Engedményezésről szóló iratok	mellékelem:☐
9.1.9	Követelés fennállásának bizonyítására vonatkozó iratok	mellékelem:☐
9.1.10	Annak igazolása, hogy az el nem évült követelést a pénzügyi intézmény vitatja	mellékelem:☐
9.1.11	Kitöltött és aláírt **meghatalmazás** nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem:☐
9.1.12	**Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját:** (Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.)	

9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó mellékletek:	
9.2.1	Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.

9.3. A kérelem 8. pontjához kapcsolódó mellékletek:		
9.3.1	A kézhez vett elszámolás másolata	mellékelem:☐
9.3.2	A 2015. február 1. napján fennálló tartozás igazolása a 8.1.2. ponthoz kapcsolódóan	mellékelem:☐
9.3.3	Forintra történő átváltás mellőzése iránti kérelem és annak mellékletei a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem:☐
9.3.4	A pénzügyi intézmény forintra történő átváltás mellőzéséről szóló döntése a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem:☐
9.3.5	Egyéb iratok: (Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)	

153-F	A **2A.** pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: ☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐

10. Nyilatkozat folyamatban lévő eljárásról:

Alulírott kérelmező nyilatkozom, **tudomásom van arról,** hogy a jelen kérelmemtől függetlenül az 1. pontban megjelölt szerződésben szereplő **másik hitelfelvevő vagy lízingbevevő,** ugyanezen szerződés vonatkozásában **már panasszal élt** a pénzügyi intézménynél, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezett.	☐ igen / ☐ nem

11. Alulírott Kérelmező Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő:

Kérjük, jelölje X-el, hogy mi a határozott kérelme. Többet is megjelölhet.

11.1	A pénzügyi intézmény **nem teljesítette az elszámolási kötelezettségét.** Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézménynek velem szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint fennáll, és kötelezze az elszámolásra.	☐ igen / ☐ nem
11.2	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg részemre a 2014. LXXVII. törvény **5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat** (fogyasztói kölcsönszerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és az ahhoz kapcsolódó mellékleteket). Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	☐ igen / ☐ nem
11.3	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg a 2014. évi LXXVII. tv. 15. §. (1). bekezdésében meghatározott **átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást.** Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	☐ igen / ☐ nem
11.4	A fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződésem módosuló rendelkezéseinek kézhezvételét követő 30 napon belül a pénzügyi intézménynél írásban kezdeményeztem a 2014. évi LXXVII.tv 10. §-ban meghatározott **forintra átváltás és** a 11.§-ban meghatározott kamatszabályok **mellőzését**, de a pénzügyi intézmény elutasította a kérésemet. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézmények meg kellett volna küldeni a 2014. évi LXXVII. tv. 12. §. (5). bekezdésében meghatározott dokumentumokat, és kötelezze a teljesítésére.	☐ igen / ☐ nem

A kitöltött lapok és mellékletek száma

Kérjük, hogy a megfelelő kódkockába írj be, hogy a főlapon kívül melyik lapokat töltötte ki, és hány darab mellékletet csatolt.

153-01	153-A	153-B	153-C	153-C/1	153-D	153-D/1	153-E	153-F	Mellékletek száma

Kelt ....., 2015. év ..... hó ..... napján

..... az 2A. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

..... a 2B. pontban feltüntetett **Kérelmező aláírása***

*Aláírásommal arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a megadott személyes adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

A további kérelmezők aláírását a 153-01 PÓTLAP tartalmazza.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	☐☐☐☐ ☐☐ ☐☐ Születési helye:

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

Pénzügyi intézmény neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt, ..., 2015. év ..... hó ..... napján

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

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 nyilvántartásban.

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 kezdeményezők (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.