

pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Panaszt nyújtott be a pénzügyi szolgáltatójához, de elutasító választ kapott? Nem szeretne bírósághoz fordulni, hogy a pénzügyi jogvitája rendeződjön? Elutasították a méltányossági kérelmét? Olvassa el a tájékoztatónkat, és tudjon meg többet az ingyenes és gyors pénzügyi békéltetésről!

4.

www.mnb.hu/penzugyinatavigator
utat mutat a pénzügyekben

Milyen kérdésekben segít Önnek ez a tájékoztató?



Milyen ügyekben jár el a Pénzügyi Békéltető Testület?

A Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank által működtetett, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum. Hatáskörébe tartozik Magyarország területén a fogyasztók, valamint pénzügyi szolgáltatók (bankok, egyéb hitelintézetek, biztosítók, pénzügyi vállalkozások, pénztárak, befektetési szolgáltatók) között létrejött, szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszonnyal, szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek (pénzügyi fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése, továbbá a fogyasztók pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott méltányossági kérelmekkel kapcsolatos ügyekben az egyezségkötés elősegítése. A követeléskezelőkkel kapcsolatos ügyek akkor tartoznak a PBT hatáskörébe, ha követelésük a fogyasztókkal szemben pénzügyi szolgáltatáson alapul.

Milyen ügyekben
jár el a Pénzügyi
Békéltető Testület? **Hogyan**
kezdeményezhető
a Testület eljárása?



Milyen
kötségekkel
jár az eljárás?

Mennyi időn
belül várható
döntés?

Hogyan zajlik
az eljárás?



ne feledje!

A Testület határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákkal is foglalkozik, azonban a nem pénzügyi termékekkel és szolgáltatásokkal, pl. hibás árucikkkel, parkolással, közüzemi díjakkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi jogvitákban a fővárosi, illetve megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek járnak el.

Mit jelent a méltányossági ügy?

Méltányossági ügy esetén a kérelmező **személyi vagy anyagi körülményeire** tekintettel arra kéri a pénzügyi szolgáltatót, hogy a szerződésben foglaltakhoz képest kedvezőbb feltételekkel teljesítse kötelezettségét. Ez lehet a fizetési kötelezettség mérséklése, elengedése, a szerződés módosítása, lezárása, de jelenthet a szerződési feltételektől eltérő fizetési kondíciókat is. Méltányossági eljárást akkor is lehet kezdeményezni, ha a követelés kapcsán fizetési meghagyás kibocsátására került sor, vagy az adott ügyben végrehajtási vagy bírósági eljárás van folyamatban, azonban az igény jogalapját vagy összecszerúségét nem lehet vitatni.

Melyek a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításának feltételei?

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának megindításához alapvető feltétel, hogy a fogyasztó először közvetlenül a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg rendezni a vitás ügyet, illetve a méltányossági kérelmet. Ezt a Testülethez benyújtott kérelem leadásakor igazolni kell. A fogyasztó a kérelemben – a méltányossági ügyek kivételével – arról is nyilatkozik, hogy az ügyben közvetítői eljárást, polgári peres eljárást vagy végrehajtási eljárást nem indított, illetve ilyen eljárás nem indult ellene.

Hogyan indítható meg az eljárás?

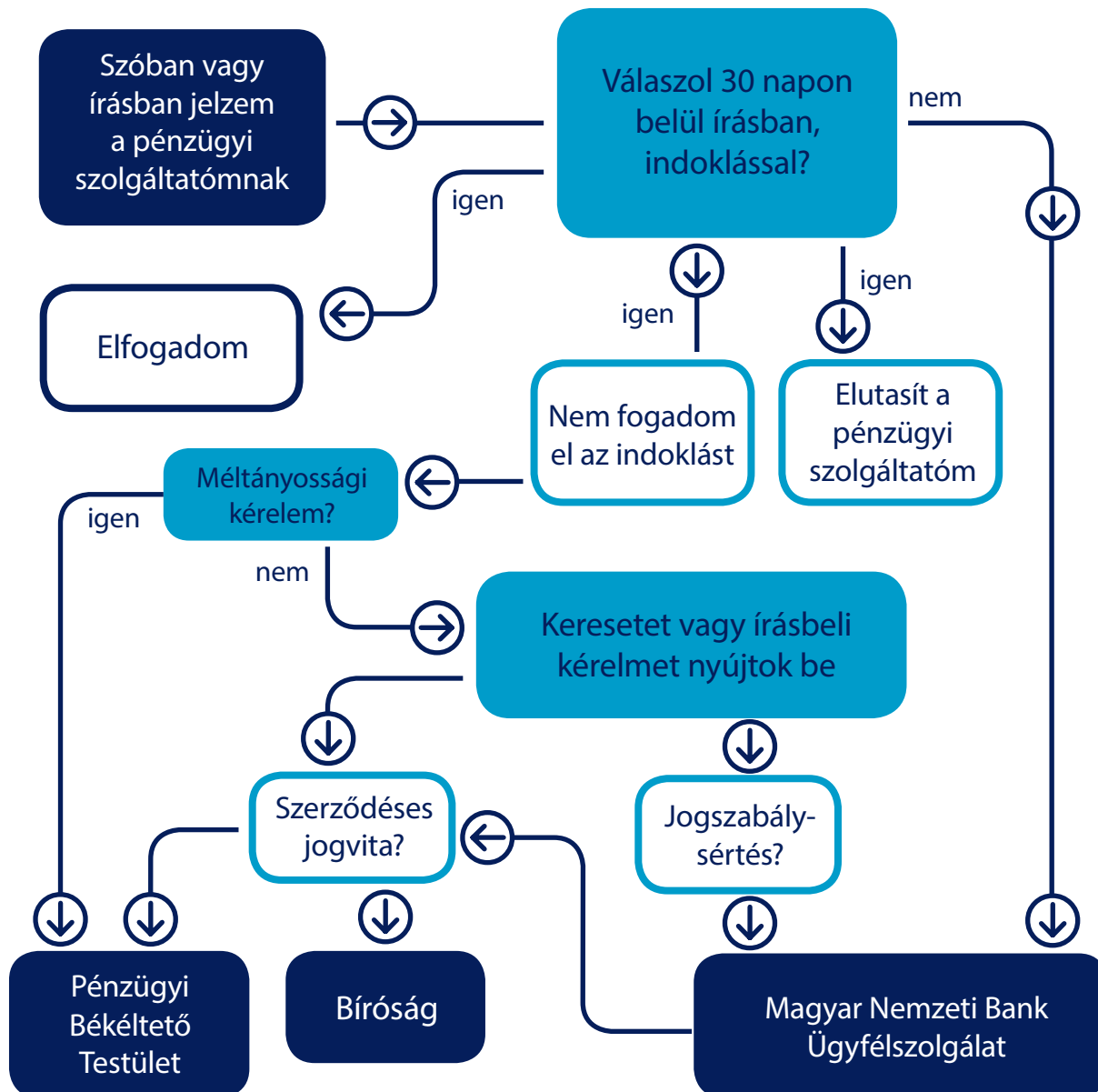
A Testület eljárása mindig a fogyasztó írásbeli kérelmére indul, a pénzügyi szolgáltató nem lehet kezdeményező. Az eljáráshoz az erre a célra rendszerezített **“150. Általános fogyasztói kérelem”** elnevezésű nyomtatványt kell kitöltve benyújtani. A **méltányossági kérelem a 180. számú** úrlapon is előterjeszhető, de a méltányossági ügyekben ennek alkalmazása nem feltétele az eljárás megindításának

Hol juthatok hozzá a kérelem nyomtatványhoz?

- ⇒ a kérelem nyomtatvány letölthető a Pénzügyi Békéltető Testület weboldaláról: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>
- ⇒ Ingyenesen kérhető:
 - a pénzügyi szolgáltatóktól
 - a Kormányablakokban
 - a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatán
 - a Magyar Nemzeti Bank partnereként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatnál
 - a Pénzügyi Békéltető Testülettől.



PANASZOM VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELMEM VAN





Kitől kaphatok segítséget a kérelem elkészítéséhez?

A kérelem összeállításához a fővárosban a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatának munkatársai, vidéken pedig a Magyar Nemzeti Bank partnereként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat szakértői nyújtanak ingyenes segítséget.

Az irodák elérhetősége:

www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsadoirodak



Hogyan lehet benyújtani az eljárást elindító kérelmet?

A kérelmet be lehet nyújtani **postai úton** a Pénzügyi Békéltető Testülethez címezve (1525 Budapest, Postafiók: 172.), **személyesen** az MNB ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) vagy bármely kormányablaknál, illetve el lehet juttatni **elektronikus formában** az ügyfélkapun (www.magyarország.hu) keresztül is. Az interneten kötött pénzügyi szolgáltatási szerződések esetén az Európai Unió online vitarendezési platformjának honlapján (<http://ec.europa.eu/odr>) is kezdeményezhető a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása.



Milyen költségekkel jár az eljárás?

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása **ingyenes**, eljárási díj, illeték sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót nem terheli, és jogi képviselő igénybevételére sem kötelesek a felek.

Az eljárás során azonban felmerühetnek egyéb költségek, ilyen például a fénymásolási, posta-, illetve utazási költség, vagy az ügyvédi munkadíj, melyeket a felek maguk viselnek.



Mennyi időn belül számíthatok a Testület döntésére?

Az eljárás lefolytatására **kilencven nap** áll rendelkezésre, amelynek kezdetét a hiánytalan kérelem beérkezésétől kell számítani. Az eljárási határidőbe nem számít be az az időtartam, amely a kérelem hiányainak pótlásával telik.

A kilencven napos határidőt a Testület elnöke legfeljebb **harminc nappal meghosszabbíthatja**.

Az eddigi gyakorlat szerint az ügyek általában 50-60 nap alatt befejeződnek, vagyis akár két hónapon belül döntés születhet.



Hogyan zajlik az eljárás?

Elsőként a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa, vagy egyedül eljáró testületi tagja megvizsgálja, hogy a **kérelem megfelel-e a törvényi feltételeknek**. Amennyiben igen, úgy megindul az eljárás és **hetvenöt napon belüli meghallgatási időpont** kitűzésére kerül sor. A személyes meghallgatáson – melynek helyszíne a Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház földszintje – lehetőség nyílik a felek közötti személyes egyeztetésre. A meghallgatáson jogi képviselő megbízása nem feltétel, a kérelmező bárkit meghatalmazhat a képviselővel.

Az eljárás során a pénzügyi szolgáltatónak együtt kell működni: köteles egyrészt érdemben, írásban reagálni a kérelemre, másrészt olyan személy részvételét kell biztosítani a meghallgatáson, aki jogosult eljárni az egyezség érdekében. A Testület a meghallgatáson – vagy egyes esetekben írásbeli eljárás során – hozza meg a döntését.

Mi történik a nem helyesen vagy hiányosan beadott kérelmekkel?

Ha a kérelem formájában vagy tartalmában nem felel meg a törvényi követelményeknek, a Pénzügyi Békéltető Testület a hiányok megjelenésével hiánypótlásra szólítja fel a kérelmezőt.

A Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet meghallgatás kitűzése nélkül írásban elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanaból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban közvetítői eljárást indítottak vagy per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

A méltányossági eljárás során nem akadály, ha már jogerős ítéletet hoztak, vagy bírósági végrehajtási eljárás van folyamatban.



Milyen döntéseket hozhat a Pénzügyi Békéltető Testület?

A Testület a felek közötti egyezséget jóváhagyja, ha az megfelel a jogszabályoknak. Az egyezség elmaradása esetén kötelezést tartalmazó határozat születik, ha a pénzügyi szolgáltató alávetette magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének és a kérelem megalapozott. A 2017. január 1-jét követően benyújtott kérelmek esetében szolgáltatói alávetés nélkül is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot a Testület, ha nincs egyezség, a kérelem megalapozott és annak összege nem haladja meg az 1 millió forintot (kötelező jogszabályi alávetés). Ajánlást tesz a Testület, ha az igény megalapozott, meghaladja az 1 millió forintot és a szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot. Méltányossági ügyben egyezség hiányában az eljárást megszünteti.



Pénzügyi Békéltető Testület

Levélcím: 1525 Budapest Pf.: 172.

Telefon: +36-80 203-776 Fax: +36-1 489-9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

Telefon: +36-80 203-776 Fax: +36-1 489-9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu

Honlap: www.mnk.hu/penzugyinavigator

Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat

A megyeszékhelyeken működő irodák elérhetőségei, valamint az aktuális kitelepülésekkel kapcsolatos információk megtalálhatók honlapunkon.



Legyen mindig naprakész!

**Töltse le a Pénzügyi Navigátor
mobilapplikációt!**