

# pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



## PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Panaszügye, pénzügyi jogvitája van a szolgáltatójával, ám azt nem szeretné bíróságon rendezni? Olvassa el tájékoztatónkat, és ismerje meg az ingyenes és gyors pénzügyi békéltetés lehetőségét!

# MILYEN KÉRDÉSEKBEN SEGÍT ÖNNEK EZ A TÁJÉKOZTATÓ?

- MILYEN ÜGYEKBE JÁR EL A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET?
- HOGYAN KEZDEMÉNYEZHETŐ A TESTÜLET ELJÁRÁSA?
- MILYEN KÖLTSÉGEKKEL JÁR AZ ELJÁRÁS?
- MENNYI IDŐN BELÜL VÁRHATÓ DÖNTÉS?
- HOGYAN ZAJLIK AZ ELJÁRÁS?

[www.mnb.hu/penzugyinavigator](http://www.mnb.hu/penzugyinavigator)



## MILYEN ÜGYEKBE JÁR EL A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (PBT)?

A Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank által működtetett, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum. Hatáskörébe tartozik Magyarország területén a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók - bankok, egyéb hitelintézetek, biztosítók, pénzügyi vállalkozások, pénztárak, befektetési szolgáltatók - között létrejött, szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszonnyal, szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek, azaz pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése. A PBT elősegíti továbbá az egyezségkötést a fogyasztók pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott méltányossági kérelmei esetén. A követeléskezelőkkel kapcsolatos ügyek akkor tartoznak a Testület hatáskörébe, ha követelésük a fogyasztókkal szemben pénzügyi szolgáltatáson alapul. A PBT határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákkal (FIN-NET ügyek) is foglalkozik. (Fogyasztó: az önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró **természetes személy**.)

### ***Ne feledje!***

A nem pénzügyi termékekkel és szolgáltatásokkal, például hibás árucikkkel, parkolással, közüzemi díjakkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi jogvitákban a fővárosi, illetve vármegyei 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 teljesíthesse kötelezettségét**. Ez lehet a fizetési kötelezettség mérséklése, elengedése, a szerződés módosítása, vagy 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 PBT ELŐTTI ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI?

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



## HOGYAN KEZDEMÉNYEZHETŐ A TESTÜLET ELJÁRÁSA?

A Testület eljárása mindig a fogyasztó írásbeli kérelmére indul, a pénzügyi szolgáltató nem lehet kezdeményező. Az eljárás papír alapon és elektronikus úton is kezdeményezhető. Az eljáráshoz az erre a célra rendszeresített **„150. Általános fogyasztói kérelem”** elnevezésű, illetve határon átnyúló ügyekben a **„FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap több tagállamot érintő panaszok bejelentéséhez”** című űrlapot kell kitöltve benyújtani. Méltányossági kérelem a **180. számú űrlapon** is előterjeszthető, de a méltányossági ügyekben ennek alkalmazása nem feltétele az eljárás megindításának.

Az eljárás **elektronikusan** a PBT honlapján (<https://www.mnb.hu/bekeltetes>) elérhető PBT **online ügyintézés** alkalmazással, vagy az Általános Nyomtatványkitöltő Keretprogram (ÁNYK) segítségével kezdeményezhető. Mindkét esetben a kérelem benyújtásához ügyfélkapus (KAÜ) azonosításra van szükség. Az online kötött pénzügyi szolgáltatási szerződések esetén az Európai Bizottság online vitarendezési platformján ([ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr)) keresztül is kezdeményezhető a PBT eljárása.

**Papír alapon kitöltött** kérelmét elküldheti postai úton a Pénzügyi Békéltető Testülethez címezve (1525 Budapest, 172.), vagy leadhatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina körút 6.), továbbá bármely Kormányablakban (<https://kormanyablak.hu/hu>).

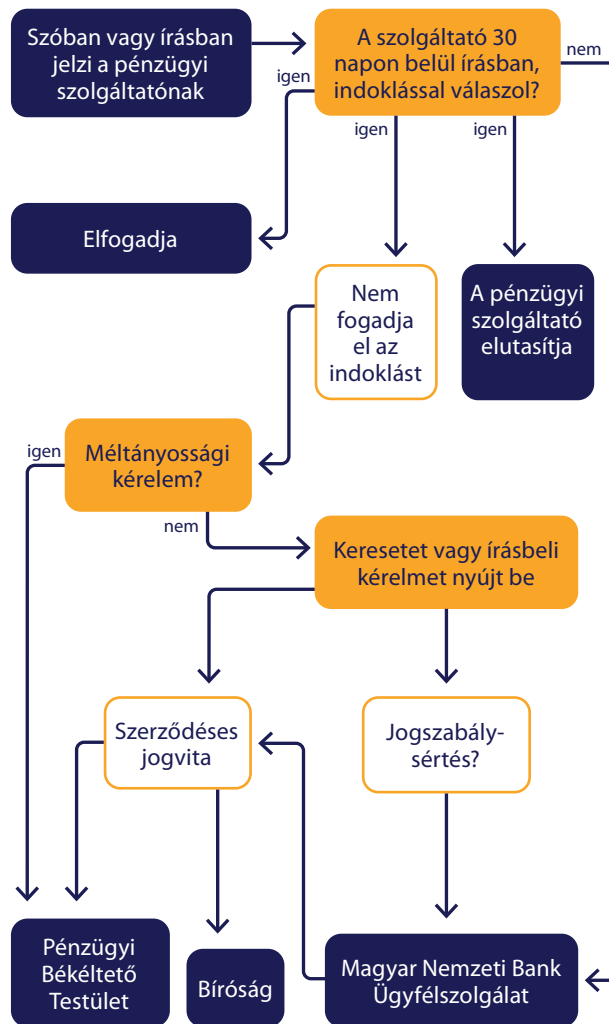
Fontos tudni, hogy a Testület kérelmet e-mailben nem fogad.

## ? KITŐL LEHET SEGÍTSÉGET KAPNI A KÉRELEM ELKÉSZÍTÉSÉHEZ?

A kérelem összeállításához a fővárosban a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatának munkatársai, vidéken pedig a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat szakértői nyújtanak ingyenes segítséget. Az irodák elérhetősége megtalálható a Pénzügyi Navigátor honlapon a Tanácsadó irodák ([www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak)) menüpont alatt.



## ? PANASZA VAN VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELMET NYÚJTANA BE?





## 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 felmerülhetnek egyéb költségek, ilyen például a fénymásolási, posta-, illetve utazási költség, vagy az ügyvédi munkadíj, amiket a felek maguk viselnek.



## MENNYI IDŐN BELÜL LEHET SZÁMÍTANI A TESTÜLET DÖNTÉSÉRE?

---

Az eljárás lefolytatására **kilencven nap** áll rendelkezésre, amelynek kezdetét a hiánytalan kérelem beérkezésétől kell számítani. Az eljárási határidőbe nem számít bele az az időtartam, amely a kérelem hiánypótlásával telik. A kilencven napos határidőt a Testület elnöke legfeljebb **harminc nappal meghosszabbíthatja**. Az eddigi gyakorlat szerint az ügyek általában 60-80 nap alatt befejeződnek.



## HOGYAN ZAJLIK AZ ELJÁRÁS?

---

Elsőként a Pénzügyi Békéltető Testület megvizsgálja, hogy a **kérelem megfelel-e a törvényi feltételeknek**. Amennyiben igen, úgy megindul az eljárás és a PBT **hetvenöt napon belül személyes meghallgatást tart**. A személyes meghallgatáson lehetőség nyílik a felek közötti személyes egyeztetésre, ennek helyszíne a Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház. A meghallgatáson a kérelmező maga is eljárhat az ügyében, vagy képviselőre jogi képviselőn kívül másnak is adhat meghatalmazást.

Az eljárás során a pénzügyi szolgáltatónak együtt kell működnie: köteles egyrészt érdemben, írásban reagálni a kérelemre, másrészt olyan személy részvételét kell biztosítani a meghallgatáson, aki jogosult a szolgáltató nevében egyezséget kötni. A Testület a meghallgatáson meghozza döntését, kivételes esetben döntés előtt még írásban folytatja az eljárást.



## 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 hiányosságok megjelölésével hiánypótlásra szólítja fel a kérelmezőt.

A Testület a kérelmet meghallgatás kitűzése nélkül írásban elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból 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.

**Ajánlást** abban az esetben hoz, ha a szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot és a fogyasztó megalapozott igénye meghaladja a 2 millió forintot.

Méltányossági ügyben jóváhagyja a felekegyezségét, vagy annak hiányában megszünteti az eljárást.

*Kézirat lezárva: 2024. január*



## MILYEN DÖNTÉSEKET HOZHAT A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET?

---

A Testület a felek közötti **egyezséget jóváhagyja**, ha az megfelel a jogszabályoknak.

Az egyezség elmaradása esetén, ha a pénzügyi szolgáltató alávetette magát a PBT döntésének, vagy a fogyasztó igénye nem haladja meg az 1 millió forintot (kötelező jogszabályi alávetés) és a kérelem megalapozott, **kötelezést tartalmazó határozatot hoz.**



## **MAGYAR NEMZETI BANK ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. (Széll Kálmán tér)

– MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

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

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

Honlap: [www.mnb.hu/penzugyinavigator](http://www.mnb.hu/penzugyinavigator)

## **PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT**

A vármegyeszékhelyeken működő irodák elérhetőségei, valamint az aktuális kitelepülésekkel kapcsolatos információk megtalálhatóak honlapunk [Tanácsadó irodák](#) menüpontjában.

## **PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Személyesen elérhető:

MNB Ügyfélszolgálat, 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: +36-80/203-776 (MNB Ügyfélszolgálat)

Levélcím (általános és méltányossági ügyekben):

1525 Budapest Pf.:172

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

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

Online kötött pénzügyi szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban

a Testület az Európai Bizottság online vitarendezési (OVR)

platformján keresztül is elérhető:

[www.webgate.ec.europa.eu/odr](http://www.webgate.ec.europa.eu/odr)



Legyen mindig naprakész!

**Töltse le a Pénzügyi Navigátor  
mobilapplikációt!**

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank | Felelős kiadó: Hergár Eszter  
1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

[www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

Nyomdai előkészítés és kivitelezés: Prospektus Kft.

**ISBN 978-615-5318-72-6**

2023

[www.mnb.hu/penzugyinavigator](http://www.mnb.hu/penzugyinavigator)