

# 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/penzugyinatigador](http://www.mnb.hu/penzugyinatigador)

## **?** 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.

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

A PBT határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákkal is foglalkozik, azonban a nem pénzügyi termékekkel és szolgáltatásokkal, például 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 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 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 rendszeresített „**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 LEHET HOZZÁJUTNI A KÉRELEM NYOMTATVÁNYHOZ?

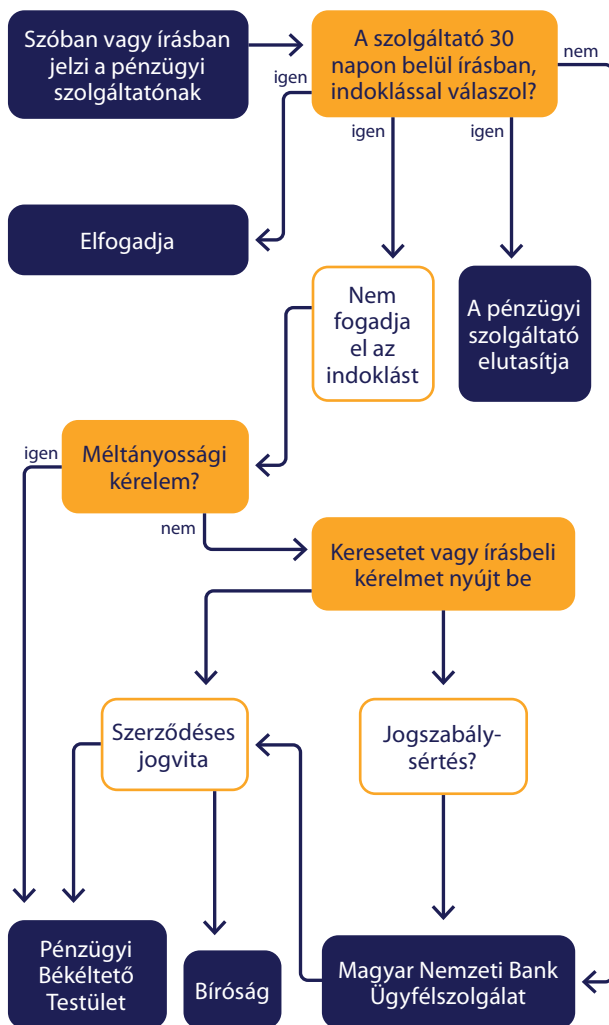
---

A kérelem nyomtatvány letölthető a Pénzügyi Békéltető Testület weboldaláról: [www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany](http://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.

## ? PANASZA VAN VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELMET NYÚJTANA BE?



## ? 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: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak).

## ? 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 (1122 Budapest, Krisztina krt. 6. (Széll Kálmán tér) – MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum) vagy bármely kormányablaknál, illetve
- el lehet juttatni **elektronikus formában** az ügyfélkapun ([www.mo.hu](http://www.mo.hu)) keresztül.
- Az interneten kötött pénzügyi szolgáltatási szerződések esetén az Európai Unió online vitarendezési platformján ([ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)) is kezdeményezhető a PBT 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 igénybevételeire 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 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 egy-egy ügyben 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 időpontot** tűznek ki. A személyes meghallgatáson lehetőség nyílik a felek közötti személyes egyeztetésre, ennek helyszíne a Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház. A meghallgatáson jogi képviselő megbízása nem feltétel, a kérelmező bárkit meghatalmazhat a képviselővel.

Az eljárás során a pénzügyi szolgáltatónak együtt kell működnie: köteles egyrészt érdeemben, írásban reagálni a kérelemre, másrészt olyan személy részvételét kell biztosítani a meghallgatáson, aki jogosult eljárni az egyezség érdekében. A Testület a meghallgatáson hozza meg a döntését, néhány kivételes esetben pedig írásbeli eljárás során dönt.

## 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 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.



## MILYEN DÖNTÉSEKET HOZHAT A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET?

---

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

Az egyezés 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 egyezés, a kérelem megalapozott és annak összege nem haladja meg az 1 millió forintot (kötelező jogszabályi alávetés).

**Ajánlást tesz** a PBT, ha az igény megalapozott, meghaladja az 1 millió forintot és a szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot.

Méltányossági ügyben egyezés hiányában az **eljárást megszünteti**.

*Kézirat lezárva: 2020. szeptember*



## **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/penzuginavigator](http://www.mnb.hu/penzuginavigator)

## **PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT**

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

## **PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Az Ön és pénzügyi szolgáltatója között kialakult szerződéses jogvita ügyében a PBT-hez fordulhat.

Levélcím: 1525 Budapest Pf.: 172.

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

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

Honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)

Legyen mindig naprakész!

**Töltse le a Pénzügyi Navigátor  
mobilapplikációt!**

