

Általános tájékoztatás

a Pénzügyi Békéltető Testületnek a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésében betöltött szerepéről és a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi hatósági jogköréről.

A Pénzügyi Békéltető Testület a továbbiakban: PBT hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet között - szolgáltatás igénybevételére vonatkozó - jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. A Pénzügyi Békéltető Testület elsősorban egyezség létrehozását kísérli meg a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Fogyasztó:

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak.

Pénzügyi szolgáltató:

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 39. § szakaszában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet, így

- a hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások (A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény hatálya alá tartozó szervezetek), ide értve a végelszámolás és felszámolás alatt álló intézményeket is,
- a fizetési szolgáltatók, így pénzforgalmi intézmények, elektronikus pénzt kibocsátók,
- a biztosítók (A biztosítókrol és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény hatálya alá tartozó szervezetek),
- a befektetési szolgáltatók (A tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény és A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény hatálya alá tartozó szervezetek),
- a pénztárak (az egyes pénztár törvények hatálya alá tartozó szervezetek),
- a közvetítők.

PBT eljárás feltétele:

A PBT eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval. Másik fontos feltétel, hogy ne legyen folyamatban más – az adott ügyre vonatkozó – eljárás. Ezért a fogyasztónak a kérelemben nyilatkoznia kell arról, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított.

Mikor nem fordulhat a PBT-hez:

Nem kezdeményezheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását, aki

- nem minősül fogyasztónak (pl.: egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak),
- olyan szolgáltatóval szemben fennálló jogvitáját kívánja rendezni, amely szolgáltató nem minősül az MNB tv. 39. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó, a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt személynek vagy szervezetnek (fontos tudni, hogy nem tartozik a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos jogvita rendezése, mert a fogyasztói csoportok és azok szervezői nem pénzügyi szolgáltatók. Így a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos jogviták alternatív vitarendezési fórumai továbbra is az egyéb békéltető testületek) és

- ha a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között, a kérelemben meghatározott szolgáltatással kapcsolatban nem áll fenn jogviszony. Ezekben az esetekben a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörének hiánya miatt elutasítja a kérelmet.
- Emellett a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet meghallgatás kitűzése nélkül írásban elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alaptól származó ugyanazon jog iránt korábban
- közvetítői eljárást indítottak, vagy
- per van folyamatban,
- vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

PBT eljárás:

A fogyasztónak közvetlenül meg kell kísérelnie a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval mielőtt a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezné. Erről a tényről a kérelem beadásával egyidejűleg a kérelmezőnek nyilatkoznia kell, továbbá a kérelemhez csatolni kell a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékok az egyeztetés megkísérléséről.

A PBT bíróságon kívüli vitarendezési fórum, 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. A Pénzügyi Békéltető Testület évente két alkalommal, július, illetve augusztus, valamint december hónapban 8-15 munkanap eljárási szünetet tart, amely időtartam az eljárási határidőbe nem számítható be. Az eljárási szünet pontos idejét a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke évente határozza meg és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján közzéteszi.

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.

A PBT minden tagja jogi egyetemi diplomával és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkező, valamint 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. A PBT eljárásában biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejtik. A kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók együttműködésre kötelezettek. A PBT által meghozott döntések nem érintik a fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak.

A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét.

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.

A **Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (PFK)** az ügyfelekre fókuszálva, érdekeiket szem előtt tartva nyújt széleskörű, közérthető tájékoztatást és a pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszok megoldásán. A PFK egy, a Magyar Nemzeti Bankon belül működő fogyasztóvédelmi szervezet. Pénzügyi panaszára a szolgáltató (pl.: bank, biztosító) nem válaszolt, nem a határidőn belül válaszolt, esetleg nem fogadja el a választát, a pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ képviseli a fogyasztói jogait.

A Magyar Nemzeti Bankon belül a PFK-hoz fordulhat személyesen és telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, valamint írásbeli fogyasztóvédelmi kérelmével is. A teljes körű pénzügyi fogyasztóvédelmi tájékoztatás és az országos lefedettség érdekében a PFK mind közvetlenül, mind közvetetten, együttműködő civil szervezeteken és Kormányablakokon keresztül is elérhető az érdeklődők számára.

Pénzügyi Navigátor Füzetek sorozatban **dolgozza fel a pénzügyi döntések és panaszok legfontosabb kérdéseit**, területeit.

A Tájékoztató füzeteket keresse a bankok fiókjában, a biztosítók ügyfélszolgálati irodáiban, a **megyeszékhelyek egy-egy Kormányablakában és a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatnál**.

A Pénzügyi Navigátor Füzeteket elektronikusan letöltheti <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/navigator-fuzetek> töltheti le.

A hitelező vagy a közvetítői alvállalkozó szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panasz, fogyasztó számára kedvezőtlen kezelése esetén a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése miatt a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

A Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségei:

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefonszám: 06-80-203-776

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével, valamint a szerződészegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére tett sikertelen kísérlet vagy eredménytelen méltányossági kérelem esetén bírósághoz, vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvita peren kívüli rendezése érdekében a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat.

Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület

A testület elérhető:

Saját honlapján: honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

4.1.sz melléklet

Személyesen: az MNB Ügyfélszolgálatán, 1122 Budapest Krisztina krt. 6
Telefonon: az ügyfélszolgálat 06-1-489-9700 vagy +36 80 203 776
Postai úton általános és méltányossági ügyekben: 1525 Budapest Pf.: 172.
Postai úton az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest, Pf.: 670.
E-mailben: ugyfelszolgalat@mbn.hu, Elektronikus úton ügyfélkapunk keresztül: www.mo.hu oldalon
Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a <https://web-gate.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.

Amennyiben a hitelszerződés más tagállamban lakóhellyel rendelkező fogyasztóval jön létre kapcsolatba léphet a FIN-NET hálózattal http://ec.europa.eu/inter-nal_market/fin-net/, amelytől elkérheti az Ön országában ezzel egyenértékű szerv adatait

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben a hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó szolgáltatásával vagy eljárásával elégedetlen, panaszt tenni, elsődlegesen ezek valamelyikénél lehetséges, a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása panasz elutasítása, vagy nem megfelelő rendezése esetén kezdeményezhető.