

***A Pénzügyi Békéltető Testület elnökének***

***3/2015. számú utasítása***

***a Pénzügyi Békéltető Testület elnökének 2/2014. számú  
utasítása módosításának tárgyában***

***Alkalmazását***

***2015. év augusztus hó 3. napjától elrendelem***

.....

Dr. Kovács Erika  
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

A dokumentumot jóváhagyom:

-----

Dr. Windisch László  
a Magyar Nemzeti Bank alelnöke

# A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje

## TARTALOM

1. <a href="#">MŰKÖDÉSI ELVEK</a> .....	3
2. <a href="#">A SZERVEZET</a> .....	4
3. <a href="#">HATÁSKÖR, ILLETÉKESSÉG</a> .....	5
4. <a href="#">AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK</a> .....	6
5. <a href="#">AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG</a> .....	8
6. <a href="#">ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG, ELFOGULTSÁG ÉS KIZÁRÁS</a> .....	9
7. <a href="#">A KÉRELMEK VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT</a> .....	9
8. <a href="#">A MEGHALLGATÁS</a> .....	12
9. <a href="#">A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA</a> .....	16
10. <a href="#">A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI</a> .....	17
11. <a href="#">ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN</a> .....	18
12. <a href="#">DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA</a> .....	21
13. <a href="#">ELJÁRÁSI SZÜNET</a> .....	22
14. <a href="#">ELÉRHETŐSÉGEK</a> .....	22

1.SZ. MELLÉKLET: KÉRELEM NYOMTATVÁNY

2.SZ. MELLÉKLET: MEGHATALMAZÁS NYOMTATVÁNY

3.SZ. MELLÉKLET: A FIN-NET-BEN HASZNÁLT KÉRELEM A HATÁRON ÁTNYÚLÓ FOGYASZTÓI JOGVITÁKHOZ

4.SZ. MELLÉKLET: A KÉRELMEKET ÁTVEVŐ KORMÁNYABLAKOK LISTÁJA

5.SZ. MELLÉKLET: A PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT IRODÁINAK LISTÁJA

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/felugyelet/pbt](http://www.mnb/felugyelet/pbt)), 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 kifejtsek. 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 60 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is kell fejeznie. Ezt a határidőt a PBT elnöke úgymint 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 fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117.§.

#### 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 Perképviselési Főosztállyal, gondoskodik a peres nyilvántartás vezetéséről és az adatszolgáltatásról
  - a hiánypótlás nélkül megállapítható hatáskör hiányos ügyekben gondoskodik azok elutasításáról vagy áttételéről, egyéb esetben az ügyet az osztályokrasignálja
  - gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről
  - kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, a Fogyasztóvédelmi Főosztállyal és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

### **3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESÉG**

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 eljárásen kívüli rendezése. A PBT eljáró tanácsai megkísérik 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. A Testület a kérelmezők 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 jogviszony volt. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a lakóhelye szerint illetékes békéltető testületnek küldi meg.

4. A beérkezett kérelmeket a hivatal hatáskör szempontjából vizsgálja. 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 hatáskör hiánya hiánypótlás nélkül nem állapítható meg, a hivatalvezető az ügyet valamely osztályra szignálja és annak vezetője gondoskodik arról, hogy az ügyben kijelölje az eljáró tanácsot, amely hiánypótlási eljárás eredményeképpen a hatáskört meg tudja állapítani. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
5. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

#### **4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK**

1. Az eljáró tanácsok kijelölése az osztályvezetők feladata, a tanácsok személyi összetétele nem állandó. 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.
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 tanács tag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet, vagy a tanács elnöke egyben az ügy előadója is
3. A jegyzőkönyvvezető tanács tag 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 postai kézbesítéséről.
4. *Az ügy előadójaként kijelölt tanács tag:*
  - 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 tanács tag 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 postai úton történő 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 elkészített, jelzi ennek tényét, írásban értesíti a feleket a PBT elnökének a kizárási kérelem kapcsán megtett intézkedéseiről
- 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 beszerezése célszerűnek látszik
- kihirdeti az eljáró tanács döntését.

## 5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

1. Az ötvezer forintot meg nem haladó összegre vonatkozó, továbbá az egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő és a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban egy testületi tag jár el. A kérelem módosítása ezt nem befolyásolja.

*Egyszerű megítélésű ügy:* a kérelem és mellékleteiként csatolt okiratok alapján az ügy ténybeli és jogi megítélése nem igényel szakmai konzultációt vagy különleges felkészülést és az ügy a mindennapi életben tömegesen előforduló szolgáltatásból eredő és/vagy jelentős számban jogvitát eredményező típusú;

*Méltányossági ügy:* az olyan ügy, amelyben a kérelmező bármely pénzügyi szolgáltatótól személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kedvezményt vagy könnyítést kér.

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztálybármely 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 tanács tagja 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 tanács tagot jelöljön ki. A megtett intézkedésről 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 tanács tag 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 rendezheti.

## **7. A KÉRELMEK VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT**

1. 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.

2. A kérelmet – a méltányossági kérelem kivételével - az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun benyújtani a 14. fejezetben meghatározott elérhetőségek útján. A méltányossági kérelmekre nézve formakényszer nincs, de ezek a „150. Általános fogyasztói kérelem” c. nyomtatvány használatával is benyújthatók. [@mailben kérelmeket és az eljárás során nyilatkozatokat a Testület nem fogad.](#)

A beérkezett kérelmet a tanács kijelölését követően az ügyben eljáró tanács megvizsgálja. Ha a kérelem nem felel meg a törvényben foglaltaknak, az eljáró tanács a kérelmet – annak beérkezésétől számított 15 napon 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,
- k) méltányosság iránti kérelem esetén a kérelmező nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt korábban nem terjesztett elő méltányossági kérelmet.

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.

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,
  - e) fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban,
  - f) közvetítői eljárás van folyamatban vagy korábban közvetítői eljárást indítottak,
  - g) a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
  - h) a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el.

Az eljáró tanács a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasíthatja, ha azt a kérelmező nem a kérelem nyomtatványon 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, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Az értesítésben az eljárás megindulásától számított 60 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. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján – ha a kérelemben foglaltakról való döntés megítélése szerint nem igényel személyes jelenléte – javaslatot tehet a meghallgatás mellőzésére és az eljárás írásbeli lefolytatására. A meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges.
5. A pénzügyi szolgáltatónak küldött értesítésben az eljáró tanács felszólítja a pénzügyi szolgáltatót, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül válasziratban nyilatkozzon
  - a) a kérelmező igényének jogosságáról,
  - b) az ügy körülményeiről,
  - c) a panasz elbírálásának sikertelenségéről,
  - d) az eljáró tanács döntésének kötelezőként történő elfogadásáról, az alávetésről

Az értesítésben figyelmezteti a pénzügyi szolgáltatót, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén az eljáró tanács a rendelkezésére álló adatok alapján dönt. Felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítsa és együttműködési kötelezettségének tegyen eleget. Figyelmezteti, hogy a PBT közzéteheti annak a pénzügyi szolgáltatónak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amelyik a felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó és a törvénynek megfelelő tartalmú nyilatkozatot, a kitűzött meghallgatáson nem jelenik meg vagy más módon akadályozza az eljárást, ezáltal egyezség létrehozatalát. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató részéről mulasztás történik, az eljáró tanács elnöke ezt az osztályvezető útján jelzi a PBT elnökének, aki a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezi a tevékenysége szerint illetékes alelnöknél a nem együttműködő pénzügyi szolgáltatóval szembeni fogyasztóvédelmi eljárás megindítását.

Amennyiben az elektronikus adathordozón vagy elektronikus úton benyújtott irat vagy melléklet nem felel meg a Magyar Nemzeti Banknál hatályban lévő bankbiztonsági, technológiai követelményeknek, vagy az adatok kezelését, nyomtatását jelentősen megnehezíti vagy lehetetlenné teszi, az eljáró tanács – az adott iratok mellőzésének terhével – felhívhatja a pénzügyi szolgáltatót az adott iratok papír alapon történő benyújtására.

6. A pénzügyi szolgáltatónak válasziratában az 5. pont szerinti kérdésekben történő nyilatkozatok mellett meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, csatolnia kell azokat a másolati okiratokat, amelyekre bizonyítékként hivatkozik. A pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát az *eljáró tanács* a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi. Ha a válaszirat megküldése a meghallgatást megelőzően nem lehetséges, az eljáró tanács elnöke a válasziratot a kérelmezőnek a meghallgatáson átadja és kérésére ismerteti.

A PBT az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján kézbesíti. A kézbesítés a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó külön jogszabály szerint történik. A kézbesítési vélelem tekintetében a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó jogszabályokat kell alkalmazni.

## **8. A MEGHALLGATÁS**

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásaikat a Magyar Nemzeti Bank Budapest I. kerület, Krisztina krt 39., III. emeleti 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, amelyeket 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 ügygel összefüggő kérdésfeltevésre vagy tényelőadásra kerül sor. Az ilyen tények, adatok figyelembevételét az eljáró tanács mellózi.
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, mely adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács rögzít, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, meg kell állapítani a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján, hogy a fél meghallgatásról való 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 eljárási jogaikról,
  - a) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
  - b) 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,
  - c) az alávetésről és az alávetés elmaradásának következményeiről,
  - d) arról, hogy adott ügyben az érintett pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a PBT eljárásának, (az általános alávetési nyilatkozatok nyilvántartására vonatkozó szabályokat a 9. számú melléklet tartalmazza. )
  - e) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
7. 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 postai úton 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 postai úton kézbesíti.

8. 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 ügyvel 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 képviselőlet esetén), az eljáró tanács elnöke rövid szünetet rendelhet el abból a célból, hogy az egyezségkötéshez szükséges jóváhagyást a fél vagy képviselője rövid úton beszerezze.

9. 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.

10. A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére vagy a jelen lévő fél kérelmére a meghallgatás kivételesen fontos okból – így különösen a felek egyezsége való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitűzésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével elhalaszthatja 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.

11. 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.
12. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást hoznak-e az adott ügyben. 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.
13. A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás írásba foglalásáról és kézbesítéséről az eljáró tanács gondoskodik. Az írásba foglalt kötelezést tartalmazó határozatnak vagy az ajánlásnak tartalmaznia kell a rövid, tömör döntést, valamint
  - 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 a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól,
  - 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.
14. 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 folytatása az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – szükségtelen.

15. 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 kérhetik, hogy bizonyos nyilatkozataik szó szerint kerüljenek a jegyzőkönyvbe. A meghallgatás befejezését megelőzően a felek megtekinthetik az elkészült jegyzőkönyvet, arra észrevételt tehetnek, 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 tanácsstag rávezeti az iktatószámot, majd egy-egy példányt kézbesít a jelen lévő felek részére. A távollévő fél részére a jegyzőkönyvet postai úton kézbesíttetni kell.

## **9. 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, indokolással ellátott írásbeli kérelemmel fordulhat a PBT elnökéhez annak érdekében, hogy az törvényes lehetőségével élve az eljárási határidő meghosszabbítását engedélyezze. Ha a PBT elnöke a kérelemnek helyt ad, az eljárást ügyenként egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

## **10. 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 közötté 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.

## **11. 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 nyomtatvány(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 Pénzügyi Békéltető 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 terjeszhetnek 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 válaszirátát 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, figyelemztetéseit,
  - f) a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.

A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanácsstag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet, felek arra észrevételt tehetnek. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanácsstag rávezeti az iktatószámot, a jegyzőkönyv kézbesítése a meghallgatáson vagy postai úton történik.

Az eljáró tanács határozatát a meghallgatási jegyzőkönyvbe is foglalhatja, ebben az esetben a jegyzőkönyvet valamennyi tanácsstag 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.

## **12. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSÁGRA 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.

### **13. 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.”

### **14. ELÉRHETŐSÉGEK**

1. Általános ügyekben:

- Levélben, postai úton: 1525 Budapest Pf. 172.
- vagy közvetlenül a PBT-nek címezve (1013 Budapest I. ker., Krisztina krt. 39.)
- E-mailben: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

2. Elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben:

- Levélben, postai úton: 1539 Budapest, , Pf. 670.

3. Valamennyi ügyben:

Az MNB Központi Ügyfélszolgálat munkatársai a Testület eljárásának szabályairól telefonos vagy e-mailben történt megkeresésre telefonon vagy e-mailben tájékoztatást adnak. Folyamatban lévő ügygel kapcsolatban tájékoztatás nyújtása nem történik. A Testület saját ügyfélszolgálatot 2015. augusztus 3-tól nem működtet.

#### **A Testület az alábbiak szerint érhető el:**

- Saját honlapon: [www.penzugyibekeltetestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetestulet.hu)
- Személyesen az MNB központi ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest Krisztina krt. 39.
- Közvetlen telefonvonalon ügyfélszolgálaton: 06-1-489-9700
- Központi telefaxon: 06-1- 489-9102

#### **A kérelmek az alábbi helyek bármelyikén leadhatók:**

- kormányablakoknál személyesen
- az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt. 39., földszint, személyesen

- elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a [www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu](http://www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu) oldalon, ha a kérelmező a szükséges azonosítóval rendelkezik.

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat irodáiban, az országban 11 helyen, személyesen állnak a kérelmezők rendelkezésére és adnak segítséget a tanácsadók a kérelmek hiánytalan elkészítéséhez. ([www.penzugyfogyaszto.hu](http://www.penzugyfogyaszto.hu))



Pénzügyi  
Békéltető  
Testület

## 150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM

vonalkód helye

ÜGYSZÁM:

Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

Érkeztetés helye

E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról ([www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, **Postafiók 172.**), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.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 és helye	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Születési helye:
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> 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 és helye	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Születési helye:
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> 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 aláíratatni, 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:

3.3 További pénzügyi szolgáltató neve:

3.4 További pénzügyi szolgáltató címe:

**4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:**

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn.

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 panasz (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?

201..... 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 válaszlévelét?

201..... 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 összecszerűen:**

<b>6.1.1.</b>	<b>A kérelem tárgya szövegesen:</b>	
<b>6.1.2.</b>	<b>A kérelem tárgya összecszerűen:</b> (ha meghatározható, kérjük szíveskedjen beírni)	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 állítást 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 <b>panasz/ méltányossági kérelem</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz/ méltányossági kérelem elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
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: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>

**7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó mellékletek:**

7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügghöz kapcsolódó <b>fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	<b>A kérelmet alátámasztó további iratok:</b> (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

**150-D**

Az A1. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

--	--	--	--	--	--	--	--

**8. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:**

kov

Kelt ..... , 201.... év ..... hó ..... napján

.....  
**1A. pont szerinti Kérelmező aláírása\***

.....  
**1B. pont szerinti Kérelmező aláírása\***

*\*Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (2) bekezdése szerint 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.

# MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

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

<b>Pénzügyi szolgáltató neve:</b>	
<b>címe:</b>	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, ....., 201... év ..... hó ..... napján

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

**Előttük, mint tanúk előtt:**

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

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

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

<b>Pénzügyi szolgáltató neve:</b>	
<b>címe:</b>	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, ....., 201... év ..... hó ..... napján

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

**Előttük, mint tanúk előtt:**

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



financial dispute resolution network

**FIN-NET form for cross-border  
financial services complaints**

**When to use this form:** Use this form if you:

- live in one country in Europe\*
- have a complaint against a financial services provider in another country in Europe\*
- have complained to the provider but are still dissatisfied and
- want to find out which out-of-court dispute resolution scheme 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 scheme in either:

- your own country or
- the country of the financial services provider

There is a list of dispute resolution schemes in each country, and what they cover, at [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm). It will help if you attach a copy of essential documents, in particular, of any written response the provider made to your complaint.

**What happens next:** The dispute resolution scheme will tell you whether it, or some other scheme, might be able to resolve your complaint. The scheme that actually looks at your complaint may well ask you to complete a longer complaint form and will provide you with more information.

Information about you	
The country you live in	
Your surname	
Your other names	
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 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	
Date you complained to the provider	
Date of provider's last response	

\* A Member State of the European Union, Iceland, Liechtenstein and Norway





## FIN-NET formanyomtatvány határon átnyúló pénzügyi jogvita rendezésére

financial dispute resolution network

### Akkor töltsse ki a nyomtatványt, ha

- az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában lakik
- olyan pénzügyi szolgáltatóval szemben van panaszja, mely a fenti államok valamelyikében működik
- kezdeményezte a panasz rendezését a pénzügyi szolgáltatóval, de az nem vezetett eredményre
- meg szeretné tudni, melyik bíróságon kívüli vitarendezési fórum illetékes az ügyében

Kérjük, töltsse ki az alábbi nyomtatványt és e-mailen vagy postai úton küldje azt el annak az vitarendezési fórumnak, amely

- az Ön országában működik
- a pénzügyi szolgáltató országában működik

Az alábbi linken megtalálja a hatáskörrel rendelkező vitarendezési fórumok listáját.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm). Kérjük, kérelméhez csatolja azon dokumentumok másolatát, amelyekre hivatkozni kíván az eljárás során, különösen a pénzügyi szolgáltató válaszát a panaszára.

A következő lépésben a vitarendezési fórum tájékoztatni fogja, hogy ő maga, vagy másik fórum tud eljárni az ügyében. Az eljáró fórum további információkat kérhet Öntől a panaszára vonatkozóan.

<b>Személyes adatok</b>	
Az ország, ahol Ön lakik	
Vezetéknév	
Utónév	
Nemzetiség	
Lakcím	
Telefonszám (napközbeni elérhetőség)	
E-mail cím	
<b>A pénzügyi szolgáltató adatai</b>	
Teljes neve	
Típus (bank, biztosító, stb.)	
A pénzügyi szolgáltató irodájának címe, mellyel kapcsolatban áll	
A pénzügyi szolgáltató elérhetősége (telefon, e-mail cím)	
Az ország, ahol a pénzügyi szolgáltató irodája működik	
<b>A panasz adatai</b>	
Rövid összefoglalás a panaszról	
A panasz alapjául szolgáló tények keletkezésének időpontja	
Szerződés száma, adatai	
Panaszbejelentés időpontja a pénzügyi szolgáltató felé	
A pénzügyi szolgáltató utolsó válaszána időpontja	

## 4.sz. melléklet

<b>Kormányablakok elérhetősége</b>		
<b>Megye</b>	<b>Cím</b>	
Borsod-Abaúj-Zemplén	3530 Miskolc	Csizmadia köz 1.
Szabolcs-Szatmár-Bereg	4400 Nyíregyháza	Hősök tere 3.
Hajdú-Bihar	4024 Debrecen	Piac u. 42-48.
Bács-Kiskun	6000 Kecskemét	Izsáki út 8.
Győr-Moson Sopron	9027 Győr	Nagysándor J. u. 31.
Fejér	8000 Székesfehérvár	Piac tér 10.
Csongrád	6724 Szeged	Rókusi krt. 42-64.
Baranya	7633 Pécs	Szántó Kovács J. u. 1.
Jász-Nagykun-Szolnok	5000 Szolnok	Kossuth tér 5/A.
Békés	5600 Békéscsaba	Szabadság tér 11-17.
Veszprém	8200 Veszprém	Óvári Ferenc út 7.
Somogy	7400 Kaposvár	Csokonai u. 3.
Komárom- Esztergom	2800 Tatabánya	Bárdos László u. 2.
Heves	3300 Eger	Klapka Gy. u. 11.
Zala	8900 Zalaegerszeg	Kossuth utca 9-11.
Vas	9700 Szombathely	Hollán Ernő u. 1.
Tolna	7100 Szekszárd	Augusz Imre u. 7.
Nógrád	3100 Salgótarján	Zemlinszky R. út 9.
Pest Megye	2600 Vác	Csányi László körút 16.
Budapest	1062 Budapest	Andrássy út 55.

## 5.sz. melléklet

Iroda	Cím	Telefon	E-mail	Nyitva tartás
<b>Debreceni Iroda</b>	4025 Debrecen, Piac u. 77. 2. em. 15.	0652/504-329	<a href="mailto:debrecen@penzugyifogyaszto.hu">debrecen@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-17 K: 13-17 Sz: 9-13 Cs: 9-17 P: 9-13
<b>Nyíregyházi Iroda</b>	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II. em. 3.	0630/282-1664	<a href="mailto:nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu">nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 8-12 K: 12-16 Sz: 8-12 Cs: 12-16 P: 9-13
<b>Egri Iroda</b>	3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9. "E" épület	0636/515-598 008-as mellék 06 30/854-4395	<a href="mailto:eger@penzugyifogyaszto.hu">eger@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-13 K: 13-17 Sz: 9-13 Cs: 13-17 P: 9-13
<b>Miskolci Iroda</b>	3530 Miskolc Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10.	0630/4873609	<a href="mailto:miskolc@penzugyifogyaszto.hu">miskolc@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-13 K: 13-17 Sz: 9-13 Cs: 13-17 P: 9-13
<b>Békéscsabai Iroda</b>	5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.	0630/714-4800	<a href="mailto:bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu">bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 8:30-12:30 K: 12:30-16:30 Sz: 8:30-12:30 Cs: 12:30-16:30 P: 8:30-12:30
<b>Győri Iroda</b>	9021 Győr, Arany János u. 28-32.	0696/431-308	<a href="mailto:gyor@penzugyifogyaszto.hu">gyor@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-13 K: 9-17 Sz: 9-13 Cs: 9-17 P: 9-13
<b>Pécsi Iroda</b>	7621 Pécs, Apáca u. 15.	0670/243-3356	<a href="mailto:pecs@penzugyifogyaszto.hu">pecs@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-13 K: 13-17 Sz: 9-13 Cs: 13 P: 9-13
<b>Szegedi Iroda</b> <b>(!!! ÚJ CÍMRE KÖLTÖZTÜNK !!!)</b>	6722 Szeged, Rákóczi tér 1.sz.	0662/680-530	<a href="mailto:szeged@penzugyifogyaszto.hu">szeged@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 8:30-12:30 K: 12:30-16:30 Sz: 8:30-12:30 Cs: 12:30-16:30 P: 8:30-12:30
<b>Székesfehérvári Iroda</b>	8000 Székesfehérvár, Petőfi u. 5. 2.em.	0630/699-0056	<a href="mailto:szekesfehervar@penzugyifogyaszto.hu">szekesfehervar@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 9-17 K: 13-17 Sz: 9-17 Cs: 13-17 P: 9-13
<b>Szombathelyi Iroda</b>	9700 Szombathely, Óperint utca 12. szám	0670/549-1460	<a href="mailto:szombathely@penzugyifogyaszto.hu">szombathely@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 13-17 K: 9-13 Sz: 13-17 Cs: 9-13 P: 10-14
<b>Zalaegerszegi Iroda</b>	8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos u. 9-11.	0692/313-225	<a href="mailto:zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu">zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu</a>	H: 8-12 K: 9-17 Sz: 9-17 Cs: 13-17 P: 8-12



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 törlesztőrészeket 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

Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

ÜGYSZÁM:

Érkeztetés helye

E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról ([www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu))

#### 1.A VITATOTT KÖLCSÖN- VAGY LÍZINGSZERZŐDÉS AZONOSÍTÓ SZÁMA: (szerződésszám vagy egyéb szerződés azonosító)

Csak 1 darab szerződés azonosító száma adható meg!

Kérjük, hogy minden egyes vitatott szerződésre külön kérelemnyomtatványt nyújtson be!

#### 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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>

2B.1	Kérelmező neve:	
2B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2B.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>

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.*

<b>Kérelmező neve:</b>			
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>			
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□□□□	□□	□□ Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>			
<b>E-mail címe:</b>			
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>		
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:			
			<b>Aláírás:</b> .....

<b>Kérelmező neve:</b>			
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>			
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□□□□	□□	□□ Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>			
<b>E-mail címe:</b>			
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>		
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:			
			<b>Aláírás:</b> .....

<b>Kérelmező neve:</b>			
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>			
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□□□□	□□	□□ Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>			
<b>E-mail címe:</b>			
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>		
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11.,pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:			
			<b>Aláírás:</b> .....

<b>151-A</b>	A 2A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

**3. A MEGHATALMAZOTT adatai:**

*Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék MEGHATALMAZÁS nyomtatványt kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, 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 panasz 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.	<input type="checkbox"/> igen
5.4	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az <b>ELSZÁMOLÁS</b> helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz. Ebben az esetben a <b>151-C lapot</b> kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.5	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert az <b>ELSZÁMOLÁS</b> helytelen adatot, számítási hibát tartalmaz és <b>emellett</b> azt is kifogásolta, hogy a <b>SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS</b> -hoz (forintosítás) kapcsolódóan a pénzügyi intézmény nem küldte meg <ul style="list-style-type: none"> <li>- a szerződés módulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy</li> <li>- a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást.</li> </ul> Ebben az esetben a 151-C lap mellett a <b>151-02</b> pótlapot is ki kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen
5.6	Kérjük jelölje X-el, ha azért nyújtott be panaszt a pénzügyi intézményhez, mert a <b>SZERZŐDÉSMÓDOSULÁS</b> -hoz (forintosítás) kapcsolódóan Ön kifogásolta <ul style="list-style-type: none"> <li>- a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását,</li> <li>- a kamat számítását,</li> <li>- az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét.</li> </ul> Ebben az esetben a <b>151-D lapot</b> kell kitöltenie.	<input type="checkbox"/> igen

**151-B**

A 2A. pont szerinti kérelmező neve:

Születési időpontja:

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---

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

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkéssetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt.

A kérelem akkor minősül elkéssettnak, 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 melléletek 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:	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.2	Számítási hibát tartalmaz az elszámolás:	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.2	A kamat számítását vitatja.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
8.1.3	Az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét vitatja.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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 <b>panasz</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.3	Az <b>elszámolással érintett szerződés</b> (pl.: Jelzálogjoggal vagy egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés, gépjármű finanszírozás célú kölcsönszerződés)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.4	Gyűjtőszámla-hitel szerződés (árfolyamgát)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.5	Áthidaló-kölcsön szerződés	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.6	Engedményezésről szóló iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.7	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.1.8	<b>Az akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját:</b> (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 <b>elszámoláshoz kapcsolódó információkról kiadott tájékoztató levél</b> (elszámolási értesítő)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.2.2	A pénzügyi intézménytől kapott elszámolásban szereplő, a <b>7.2 pontban</b> 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 <b>szerződésmódosuláshoz (forintosítás) kapcsolódó információkat is tartalmazó tájékoztató levél</b> (elszámolási értesítő)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.2	A pénzügyi intézmény által kiadott törlesztési táblázat	mellékelem: <input type="checkbox"/>
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 <b>8.2 pontban</b> 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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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\***

*\*Aláírással 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.**

<b>151-02</b>	<b>KÉRELEM SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁS) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉG MEGÁLLAPÍTÁSA IRÁNT</b>	Születési időpontja:							
	A 2A. pont szerinti kérelmező neve: _____	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

**12. SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL (FORINTOSÍTÁSSAL) KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK FENNÁLLÁSÁNAK bemutatása:**  
*Kérjük, hogy ezt a lapot kizárólag abban az esetben töltsse 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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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).	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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: <input type="checkbox"/>
13.2	Egyéb iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)</i>	

**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 <b>5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat</b> (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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
14.2	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg a 2014. évi LXXVII. tv. 15. §. (1). bekezdésében meghatározott <b>átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást</b> . Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

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

<b>Pénzügyi intézmény neve:</b>	
<b>címe:</b>	

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 elkészttség miatt elutasította a panaszt.

Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

vonalkód helye

ÜGYSZÁM:

Érkeztetés helye

E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról ([www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. ([www.magyarorszag.hu](http://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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>

2B.1	Kérelmező neve:	
2B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2B.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>

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.*

<b>Kérelmező neve:</b>			
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>			
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □	Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>			
<b>E-mail címe:</b>			
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>		
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:			<b>Aláírás:</b> .....

<b>Kérelmező neve:</b>			
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>			
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □	Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>			
<b>E-mail címe:</b>			
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>		
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:			<b>Aláírás:</b> .....

<b>Kérelmező neve:</b>			
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>			
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □	Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>			
<b>E-mail címe:</b>			
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>		
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 10. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:			<b>Aláírás:</b> .....

**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 aláíratatni, 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 válaszelevelét, mely szerint a panasz elkésettség miatt elutasításra került?

201..... év ..... hó ..... napján

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

Kérjük, hogy ezt a pontot csak akkor töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésetten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt. A kérelem akkor minősül elkésettnak, 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, elkészttség miatt utasította el a panaszát a pénzügyi intézmény.	<input type="checkbox"/> 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	<b>A panasz határidőben történő benyújtásának bemutatása:</b> <i>Kérjük, hogy <b>mutassa be</b>, 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 <b>8.2 pontban</b> tételesen feltüntetni.</i>
-----	--

**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 <b>panasz</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.2.	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.3.	A kérelem 1. pontjában megjelölt, elszámolással érintett <b>szerződés</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.4.	Kitöltött és aláírt <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti</b> példánya, amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 3. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.1.5.	<b>A Pénzügyi Békéltető Testülethez a kérelem benyújtásának akadályoztatását alátámasztó irat(ok), amennyiben kitöltötte a kérelem 6. pontját:</b> (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 <b>feladóvevény</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.2.2.	A pénzügyi intézményhez nem postai úton benyújtott írásbeli panasz átvételét igazoló irat	mellékelem: <input type="checkbox"/>
8.2.3.	Kérjük, csatolja azokat a további iratokat, amelyek igazolják, hogy a panaszát határidőben benyújtotta a pénzügyi intézményhez. Amennyiben a <b>7.3 pontot</b> 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 panasz eljárás keretében a panasszal érdemben köteles foglalkozni és a panasz eljárást az arra irányadó szabályok szerint lefolytatni.*

**A kitöltött lapok és melléletek 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	Melléletek száma

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

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

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

*\*Aláírással 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:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

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

<b>Pénzügyi intézmény neve:</b>	
<b>címe:</b>	

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

## 153. KÉRELEM ELSZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG FENNÁLLÁSÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSA TÁRGYÁBAN

vonalkód helye

ÜGYSZÁM:

A Kérelmező nem kapott elszámolást, vagy kapott elszámolást és azt nem vitatja, de sérelmezi, hogy a pénzügyi intézmény a szerződés módosulással (forintosítás) vagy az átváltás mellőzésével kapcsolatos kötelezettségének nem tett eleget.

Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez

Érkeztetés helye

E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról ([www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül. ([www.magyarorszag.hu](http://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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>

2B.1	Kérelmező neve:	
2B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2B.3	Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>

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.*

<b>Kérelmező neve:</b>			
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>			
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □	Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>			
<b>E-mail címe:</b>			
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>		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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:			<b>Aláírás:</b> .....

<b>Kérelmező neve:</b>			
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>			
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □	Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>			
<b>E-mail címe:</b>			
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>		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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:			<b>Aláírás:</b> .....

<b>Kérelmező neve:</b>			
<b>Lakcíme vagy levelezési címe:</b>			
<b>Születésének időpontja és helye</b>	□ □ □ □ □ □	□ □ □ □	Születési helye:
<b>Telefonszáma:</b>			
<b>E-mail címe:</b>			
Kérjük jelölje X-el, ha Ön az elszámolásról szóló tájékoztatás eredeti példányának címzettje: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>		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: <b>igen</b> <input type="checkbox"/>	
Kérelmezőként magam is kérem az eljárás lefolytatását a kérelemben foglaltaknak megfelelően, és a 11. pontban foglaltakat is tudomásul veszem, elfogadom*:			<b>Aláírás:</b> .....



**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 aláíratatni, 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 panasz 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.

 igen5.4 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. igen5.5 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 belül Ön az átváltás mellőzését kezdeményezte, de kérelmét nem teljesítette a pénzügyi intézmény.

 igenEbben az esetben a **153-D** lapot kell kitöltenie.

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 töltsse ki, ha a kérelmét azért nyújtja be elkésztten a Pénzügyi Békéltető Testülethez, mert a kérelem benyújtásában igazoltan akadályozva volt.

A kérelem akkor minősül elkésztettnek, 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 **9.1.12 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 OKAI:**

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.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.2.	meg nem szűnt pénzügyi lízingszerződéssel rendelkezem	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.3.	2009. július 26. napját követően szűnt meg a fogyasztói kölcsönszerződés (2014. évi. XL.tv. 6.§.(1) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4.	2009. július 26. napján vagy azt megelőzően szűnt meg a szerződés és	
7.1.4.1	- a pénzügyi intézménynek tudomása van arról, hogy a követelés nem évült el. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(2) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.4.2	- igazolom, hogy a pénzügyi intézmény által engedélyezett követelést velem szemben egy elszámolásra nem köteles pénzügyi intézmény (=követeléskezelő) érvényesíti, és korábban kérelmeztem az elszámolást. (2014. évi. XL.tv. 6.§.(3) bek.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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.)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
7.1.5.2	- és igazoltam, hogy forint alapú, kiváltó, végtörlesztés célú fogyasztói kölcsön szerződést kötöttem, de kérésemet a pénzügyi intézmény nem teljesítette.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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 töltsse ki, ha azt kifogásolja, hogy az elszámolás (amelyet nem vitat) közlésével együtt

- c) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a szerződésmódulásról szóló, valamint az azzal összefüggő dokumentumokat (pl.: törlesztési táblázatot), vagy
- d) a pénzügyi intézmény nem küldte meg a forintban meghatározott követelésre való átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást, vagy
- e) 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 kölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét és annak mellékleteit (tájékoztatást és törlesztési táblázatot)	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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):**

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---

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

**9.2 A kérelem 7. pontjához kapcsolódó mellékletek:**

9.2.1	<i>Kérjük, sorolja fel a mellékelt iratokat.</i>	
-------	--	--

**9.3. A kérelem 8. pontjához kapcsolódó mellékletek:**

9.3.1	A kézhez vett elszámolás másolata	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.2	A 2015. február 1. napján fennálló tartozás igazolása a 8.1.2. ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.3	Forintra történő átváltás mellőzése iránti kérelem és annak mellékletei a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.4	A pénzügyi intézmény forintra történő átváltás mellőzéséről szóló döntése a 8.1.3 ponthoz kapcsolódóan	mellékelem: <input type="checkbox"/>
9.3.5	Egyéb iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel az egyéb iratokat.)</i>	

**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 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 <b>nem teljesítette az elszámolási kötelezettségét</b> . 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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.2	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg részemre a 2014. LXXVII. törvény <b>5.§. (1) és (2) bekezdése szerinti dokumentumokat</b> (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.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.3	A pénzügyi intézmény az elszámolás közlésével együtt nem küldte meg a 2014. évi LXXVII. tv. 15. §. (1). bekezdésében meghatározott <b>átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről szóló tájékoztatást</b> . Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy ez a kötelezettsége fennáll a pénzügyi intézménynek, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> nem
11.4	A fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosuló rendelkezéseinek kézhezvételét követő 30 napon belül a pénzügyi intézménynél írásban kezdeményeztem a 2014. évi LXXVII.tv 10. §-ban meghatározott <b>forintra átváltás és a 11.§-ban meghatározott kamatszabályok mellőzését</b> , de a pénzügyi intézmény elutasította a kérésemet. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérem annak megállapítását, hogy a pénzügyi intézménynek meg kellett volna küldeni a 2014. évi LXXVII. tv. 12. §. (5). bekezdésében meghatározott dokumentumokat, és kötelezze a teljesítésére.	<input type="checkbox"/> igen / <input type="checkbox"/> 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\***

\*Aláírással 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:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

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

<b>Pénzügyi intézmény neve:</b>	
<b>címe:</b>	

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:

## AZ ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSÁNAK 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 kezelőfellettel rendelkező informatikai keretprogramban (a továbbiakban: *nyilvántartás*) történik. A nyilvántartásban szereplő hatályos és nyilvános adatok a Testület honlapján is megjelennek.
2. A pénzügyi szolgáltatók által a Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatok az általános iratkezelési szabályok szerint iktatásra és szkennelésre kerülnek a Magyar Nemzeti Banknál rendszeresített iratkezelő rendszerben. 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 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 szolgáltatások vagy összeghatár szerint korlátozásának tényét, a korlátozás 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 nyilvántartásba.
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, illetve az alávetési nyilatkozat jogutód általi megerősítésének hiányában az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a megszűnés napjával lezárnak tekinti. Amennyiben a jogutód a jogutódlással megszűnő pénzügyi szolgáltató által tett alávetési nyilatkozatot megerősíti és magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja, úgy ezen tény a Testület honlapján külön figyelemfelhívó szöveges hírként is közzétételre kerül.
7. A Testület az alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók cégadatait félévente, a lezárt félévet követő hónap 10. napjáig ellenőrzi és amennyiben észleli, hogy az adott szolgáltató cégadataiban változás következett be, úgy ezt a változást a nyilvántartáson átvezeti.
8. Az alávetési nyilatkozatot vagy annak módosítását, visszavonását tartalmazó okiratot a Hivatal kijelölt munkatársa a nyilvántartásban a nyilatkozat tartalmának megfelelő módosítását követően az általános iratkezelési szabályoknak 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 aktaiban 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 üggyhez 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.