

A Pénzügyi Békéltető Testület elnökének

3/2015. számú utasítása

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

Alkalmazását

2015. augusztus hó 3. napjától elrendelem

.....

Dr. Kovács Erika
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

A dokumentumot jóváhagyom

.....

Dr. Windisch László
a Magyar Nemzeti Bank alelnöke

1. *A Pénzügyi Békéltető Testület elnökének 2/2015. számú utasítása szerinti Működési Rend 2. fejezete 1. és 3. pontja az alábbiak szerint módosul:*

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.

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
- vezeti az ügynyilvántartó rendszert, 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 osztályokraszignálja
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, a Fogyasztóvédelmi Főosztállyal és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

2. *A Működési Rend 3. fejezete 1. pontja az alábbi szerint egészül ki:*

1. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak vagy az eljárást megszüntetik

3. *A Működési Rend 4. fejezete 1. pontja utolsó mondata az alábbi szerint egészül ki:*

1. 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.

4. *A Működési Rend 4. fejezete 2. pontja az alábbi szerint módosul:*

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

5. *A Működési Rend 4. fejezet 4. pontjának 2. és 5. alpontja az alábbi szerint módosul:*

4. *Az ügy előadójaként kijelölt tanács-tag:*

- hatáskör hiányában a kérelmet haladéktalanul megküldi – a kérelmező egyidejű értesítése mellett – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek (áttétel) és/vagy kérelmet elutasító határozatot hoz,
- bármely tanács-tag aláírhatja.

6. *A Működési Rend 6. fejezete 1.és 6. pontja az alábbi szerint módosul:*

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 összeférhetlenség).

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 Működési Rend 7. fejezete az alábbiak szerint módosul:*

– *A 2. és 3. pontja az alábbiak szerint egészül ki:*

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 kérelemre 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.

- *Az 5. pontja az alábbi 3. bekezdéssel egészül ki:*

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.

- *A 6. pontja az alábbiak szerint módosul, valamint a 7. pontban foglaltak átkerülnek a 6. pontba:*

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.

~~7.~~ 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 Működési Rend 8. fejezete az alábbiak szerint módosul:*

- *A 4. pontja az alábbiak szerint módosul:*

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 rögzíti, 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

- *A 6. pontja az alábbiak szerint módosul:*

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.

– *A 10. pont első mondata, és a 11. pont 2. mondata az alábbiak szerint egészül ki:*

10. A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére vagy a jelen lévő fél kérelmére a meghallgatás kivételesen fontos okból – így különösen a felek egyezségekre való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitűzésével elhalasztható.

11. 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 13. pontja az alábbiak szerint módosul:*

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.

- A 15. pont 2. bekezdése az alábbiak egészül ki:

Az ajánlásra és a kötelezésen kívül az eljáró tanács bármely határozata jegyzőkönyvbe is foglalható.

9. A Működési Rend . 11. fejezete az alábbiak szerint módosul:

- A 7. pontja az alábbi „I” ponttal egészül ki:

I) a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye

- A 11. pontja – szöveg pontosítási okokból – az alábbi szerint módosul:

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.

10. A Működési Rend „Elérhetőségek” című 14. fejezete az alábbira módosul:

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

2. Elszámolással, szerződés módosulással 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 ügyvel 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
- 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 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.penzugyfogyasztó.hu)

11. A Működési Rend kiegészül a 9. és 10. számú melléklettel.

9.sz. melléklet: az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának rendjéről

10.sz. melléklet: adatgyűjtés, az adatvagyon kezelésének szabályai

12. A Működési Rendben a „PBT” vagy „Testület” megnevezés alatt a „Pénzügyi Békéltető Testület” megnevezést kell érteni.

13. A Működési Rendben a „munkacsoport” valamint a „munkacsoport vezető” elnevezések „osztály” valamint „osztályvezető” elnevezésekre módosulnak.

14. A Működési Rend jelen módosítással nem érintett rendelkezései változatlan tartalommal hatályukban fennmaradnak.
