

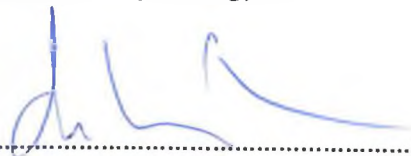
**A Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének  
3/2020. számú utasítása  
a Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének 2/2014. számú  
utasításának módosítása tárgyában**

**Alkalmazását  
2021. január hó 1. napjától elrendelem**



.....  
Dr. Kovács Erika  
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

A dokumentumot jóváhagyom:



.....  
Dr. Kandrács Csaba  
a Magyar Nemzeti Bank alelnöke

**1. A Működési Rend „2. A szervezet c. fejezet 3. pontjának utolsó francia bekezdése alábbiak szerint módosul:**

- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, fogyasztóvédelmi hatósági szakterületekkel és az Ügyfélkapcsolati Információs Központtal

**2. A Működési Rend „7. A kérelmek előterjesztése, vizsgálata és a válaszirat” c. fejezet 1. pontjának első bekezdése az alábbiak szerint módosul:**

Az általános békéltetési eljárásra irányuló kérelmet az 1. sz. melléklet a) szerinti 150. formanyomtatványon kell, a méltányossági kérelmet az 1. sz. melléklet b) szerinti 180. formanyomtatványon lehet írásban és eredeti példányban postai úton vagy elektronikus formában ügyfélkapun, illetve az online úton megkötött szerződések esetében az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül benyújtani. A Testület a kérelmező részére az általa választott kommunikációs úton kézbesíti az iratokat, így postai úton kezdeményezett eljárásban postai kézbesítés útján és annak szabályai szerint, ügyfélkapun keresztül benyújtott kérelemmel indult eljárásban az ügyfélkapun a kérelmező tárhelyére. Amennyiben a kérelmező az eljárás során a kapcsolattartás módját meg kívánja változtatni, ilyen igényét ügyfélkapun keresztül, az 1. sz. melléklet c) szerinti 200. formanyomtatvány használata által jelezheti, más módon érkező kérelme nem lesz teljesíthető. A Testület e-mailben csak a kérelmező által előterjesztett, a kérelem visszavonására vonatkozó nyilatkozat és a kérelmező azon nyilatkozatát fogadja, mely által hozzájárul az eljárás írásban történő további lefolytatásához vagy ehhez nem járul hozzá és tudomásul veszi az eljárás szünetelését.

**3. A Működési Rend „7. A kérelmek előterjesztése, vizsgálata és a válaszirat” c. fejezet 6. pontja az alábbira módosul:**

A pénzügyi szolgáltatók beadványaikat az e célra szolgáló elektronikus úton keresztül űrlapok használatával nyújthatják be. A Testület a nekik szóló értesítéseket, felhívásokat, döntéseket az Elektronikus Ügyintézés Hiteles Tárhely (EÜHT) postaládába kézbesíti. A tárhelyre történő elhelyezésről a szolgáltatók e-mailben értesítést kapnak. Átvétel hiányában a kézbesítési tárhelyen történt elhelyezést követő 11. munkanapon a Testület az iratot kézbesítettnek tekinti. A pénzügyi szolgáltatók az MNB törvény 108. § szerinti írásbeli válaszirataikban az esetleges üzleti titkot tartalmazó és bizalmasan kezelendő információt jelentő tartalmat kötelesek egyértelműen megjelölni, továbbá az ezt tartalmazó okiratot vagy adatot külön beadványként csatolni.

**4. A Működési Rend „7. A kérelmek előterjesztése, vizsgálata és a válaszirat” c. fejezet 7. pontjának első mondata az alábbira módosul:**

A méltányossági kérelmek a 180. nyomtatvány használatával, valamint kézzel vagy géppel írt szabadszöveges beadványként is előterjeszthetők.

**5. A Működési Rend 8. fejezetének címe és tartalma az alábbira változik:**

**8. Eljárás a Magyar Nemzeti Bank épületeibe belépési tilalommal járó veszélyhelyzet időtartama alatt**

Amennyiben a Magyar Nemzeti Bank elnöke a Magyar Kormány által kihirdetett veszélyhelyzet időtartama alatt belépési tilalmat ír elő az MNB épületeibe, az eljárások csak írásban folyhatnak.

Az eljárás írásban történő lefolytatáshoz a felek beleegyezésére – ha jogszabály másként nem rendelkezik - nincs szükség. A belépési tilalom megszűntével az eljárás az általános szabályok szerint folytatandó le. Az eljárás folytatásról a feleket értesíteni kell

**6. A Működési Rend 9. „A meghallgatás” c. fejezet 13. pontjának utolsó mondata az alábbira módosul:**

Amennyiben a határozathozatalra az eljárás írásbeli lefolytatása keretében kerül sor, úgy a határozat kihirdetése postai vagy elektronikus kézbesítés útján történik azzal, hogy a kihirdetés időpontja a határozat meghozatalának napja.

**7. A Működési Rend 12. „Eljárás az elszámolással és a szerződésmódosulással járó ügyekben” c. fejezet 14. pontjának utolsó bekezdése az alábbira módosul:**

A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanács tag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet és a felek arra észrevételt tehetnek. A véglegesített jegyzőkönyvre rávezeti az iktatószámot. A jegyzőkönyv kézbesítése vagy a meghallgatáson az eredeti okirat felek részére történő átadással, vagy postai úton és papíralapon, vagy elektronikus úton és formában történhet. Az eljáró tanács határozatát a meghallgatási jegyzőkönyvbe is belefoglalhatja, ebben az esetben a jegyzőkönyvet valamennyi tanács tag aláírja.

**8. A Működési Rend 16. „Elérhetőségek” c. fejezet az alábbira módosul:**

**A Testület elérhető:**

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

Személyesen: az MNB központi ügyfélszolgálatán, 1013 Budapest Krisztina krt. 39.

Telefonon: az ügyfélszolgálat 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776 számán

Postai úton általános és méltányossági ügyekben: 1525 Budapest Pf. 172.

Postai úton az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest, Pf. 670.

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

Elektronikus úton ügyfélkapun keresztül: [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) és [www.mo.hu](http://www.mo.hu) oldalon

Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> oldalon.

**A kérelmek benyújthatók:**

- kormányablakoknál személyesen,
- az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt. 39., földszint, személyesen,
- elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) és [www.mo.hu](http://www.mo.hu) oldalon,
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. (általános békéltetési és méltányossági ügyek) és a 1539 Budapest, Pf. 670. (az elszámolással, szerződés módosulással kapcsolatos ügyek) címre eljuttatva.

A Testület a **pénzügyi szolgáltatókkal** az MNB elektronikus ügyintézését biztosító információs rendszerében (ERA rendszer) elérhető felületen, a „Pénzügyi Békéltető Testület e-ügyintézés” szolgáltatás segítségével tart kapcsolatot, a szolgáltatók az ott található elektronikus űrlapokon nyújtják be közléseiket, a Testület döntései, felhívásai, tájékoztatásai és egyéb közlései a kézbesítési tárhe-lyen való elhelyezéssel kerülnek kézbesítésre a szolgáltatók részére.

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.

**9. A Működési Rend 4. fejezet 3 pontjában a „postai”, a 4. fejezet 4. pontjának tizenegyedik francia-bekezdésében a „postai úton történő”, a 9. fejezet 8. pontjában a „postai úton” és a 9. fejezet 16. pont utolsó mondatában a „postai úton” kifejezések törlésre kerülnek.**

\*\*\*