

## **A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás**

Amennyiben ügyfelünk társaságunkhoz előterjesztett panaszára társaságunk elutasító választ küldött, és ügyfelünk társaságunk álláspontjával nem ért egyet, kérelemmel fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A kérelmet az e célra készített nyomtatványokon kell benyújtani. Ha nem ezeken a nyomtatványokon történik a benyújtás, a Pénzügyi Békéltető Testület hiánypótlás keretében felhívja a kérelmezőt, hogy a nyomtatvány használata által érvényesítse jogait és pótolja a hiányt. A kérelmek benyújtásához alkalmazandó nyomtatványok elérhetők alább, továbbá társaságunk 1124 Budapest, Németvölgyi u. 97. 3. emeleti ügyfélszolgálatán, továbbá kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: 1539 Budapest BKKP Pf.: 670; Telefon: +36-1 489-9700), illetve letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók honlapjáról, valamint a Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is a következő linken

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatványok/kerelem-nyomtatvány>

Nyomtatványok:

a) Amennyiben álláspontja szerint társaságunk elszámolása helytelen adatot, számítási hibát tartalmazott, az e tekintetben társaságunkhoz benyújtott panasz elutasításra került, és Ön álláspontját továbbra is fenntartja, úgy az alábbi formanyomtatványon terjesztheti elő kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

[\*\*151 Kérelem - helyes elszámolás megállapítása tárgyában\*\*](#)

b) Amennyiben társaságunk az Ön panaszát elkésettség miatt elutasította, Ön azonban ezzel nem ért egyet, úgy az alábbi formanyomtatványon terjesztheti elő kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

[\*\*152 Kérelem - panasz eljárás lefolytatása tárgyában\*\*](#)

c) Amennyiben Ön társaságunktól kérte az elszámolás elkészítését, és társaságunk ennek nem tett eleget, úgy az alábbi formanyomtatványon terjesztheti elő kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

[\*\*153 Kérelem - elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyában\*\*](#)

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésekor az Ön kérelmének tartalmaznia kell az arra irányuló határozott kérelmet, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület állapítsa meg, hogy

a) az elszámolás az általa megjelölt helytelen adatot, illetve számítási hibát tartalmazza, és állapítsa meg a helyes elszámolást, továbbá kötelezze a pénzügyi intézményt annak végrehajtására; vagy

b) a panasz 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; vagy

c) a pénzügyi intézménynek vele szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint fennáll, és kötelezze az elszámolásra.

A kérelemben be kell mutatni:

a) a helytelen adatot, illetve számítási hibát és annak okát is,

b) annak indokát, hogy a panasz miért nem volt elkésett,

c) annak indokát, hogy a pénzügyi intézménynek vele szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve a 2014. évi XL. törvény szerint miért áll fenn.

A kérelemhez mellékelni kell az állítást alátámasztó iratokat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását ügyfelünk társaságunk panaszbeadványra válaszként megküldött elutasító válaszában kézbesítésétől számított 30 napon belül kezdeményezheti. Ha ügyfelünk a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kezdeményezheti az eljárást. Az akadályoztatás tényét igazolni szükséges.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésével szemben, annak érdekében, azaz a döntés megváltoztatása érdekében, bíróság előtti jogorvoslatnak van helye. E jogorvoslat is kérelem formájában kezdeményezhető és szintén az e célra rendszeresített nyomtatványokon nyújtható be. A nyomtatvány elérhető a pénzügyi intézmények ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy a

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/birosagi-polgari-nem-peres-eljarashoz-szukseges-nyomtatvanyok> linken.

A jogorvoslatot kezdeményező kérelmeket a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell benyújtani, de az adott ügyben illetékes bíróságnak kell címezni. Ha jogorvoslati jogával bármelyik érintett fél (az ügyfél vagy az elszámolást készítő pénzügyi intézmény) él, a Pénzügyi Békéltető Testület határozata nem végrehajtható mindaddig, amíg az illetékes bíróság e kérelem tárgyában döntést nem hoz. A bíróság előtti jogorvoslat nemperes eljárásban, a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságon - a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróságon - zajlik.