

**A Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének**

**2/2016. számú utasítása**

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

**Alkalmazását**

**2017. január hó 01. 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 2/2014 számú utasítása szerinti Működési Rend „1. Működési elvek” elnevezésű fejezetének 4. pontja helyébe az alábbi rendelkezés kerül:**

A PBT eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is kell fejeznie. Ezt a határidőt a PBT elnöke 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)

- 2. A Működési Rend „2. A szervezet” elnevezésű fejezet 3. pontjának 9. alpontja az alábbiak szerint módosul:**

– amennyiben a testület hatáskörének hiánya a kérelemből megállapítható, gondoskodik a kérelem elutasításáról vagy az ügyet az osztályra szignálja

- 3. A Működési Rend „3. Hatáskör, illetékesség” elnevezésű fejezet 3. pontja az alábbiak szerint módosul:**

Online pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletben (továbbiakban: OVR rendelet) meghatározott online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja a fogyasztó, a PBT ebben az esetben az OVR rendelet, valamint jelen Működési Rend 12. fejezetében foglaltak szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.

- 4. A Működési Rend „3. Hatáskör, illetékesség” elnevezésű fejezet 5. pontja az alábbiak szerint módosul:**

A beérkezett kérelmeket hatáskör szempontjából a Hivatal is vizsgálhatja. 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 hivatalvezető az ügyet az osztályra szignálja, az osztályvezető által kijelölt tanács dönt a hatáskör kérdésében. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével - amennyiben ez megállapítható - a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.

- 5. A Működési Rend „4 Az eljáró tanácsok” elnevezésű fejezet 1. pontjának első mondata törlésre kerül.**

- 6. A Működési Rend „7. A kérelmek előterjesztése, vizsgálata és a válaszirat” elnevezésű fejezete kiegészül az alábbi 5. ponttal:**

Amennyiben a kérelem benyújtását követően a kérelmező elhalálozik, úgy az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti. A kérelmező jogutódja jogerős hagyatékátadó végzés vagy öröklési bizonyítvány birtokában jogosult új eljárást indítani.

Amennyiben a kérelem benyújtását követően a pénzügyi szolgáltató személyében jogutódlás történik, úgy az eljárás – külön panasz eljárás lefolytatása nélkül – a jogutód pénzügyi szolgáltatóval szemben folytatódik tovább, melyről a tanács az érintetteket értesíti. A jogutódlást bármelyik érintett szolgáltató bejelentheti. Az eljáró tanács rövid határidő megjelölésével felhívja a jogutód pénzügyi szolgáltatót nyilatkozatának megtételére.

**7. A Működési Rend „8. A meghallgatás” elnevezésű fejezet 12. pontjának első mondata az alábbiak szerint módosul:**

Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában ajánlást, kötelezést vagy eljárást megszüntető határozatot hoznak.

**8. A Működési Rend „8. A meghallgatás” elnevezésű fejezet 13. pontja az alábbiak szerint módosul:**

A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás írásba foglalásáról és kézbesítéséről az eljáró tanács gondoskodik. Az írásba foglalt ajánlás vagy kötelezést tartalmazó határozat rendelkező részének tartalmaznia kell a rövid, tömör döntést.

Amennyiben a kérelem arra irányul, hogy az eljáró tanács állapítsa meg, hogy a kérelmező nem tartozik valamely követeléssel úgy az ajánlás vagy a kötelezés rendelkező részében megjelöli azon követelést melynek megfizetésére nem köteles a kérelmező, továbbá felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül állítson ki olyan tartalmú nyilatkozatot és küldje meg a kérelmező részére, amely szerint a kérelmező felé nem érvényesíti a megjelölt követelést.

Az ajánlásnak és a kötelezést tartalmazó határozatnak tartalmaznia kell továbbá

- 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 határozattal szemben milyen jogorvoslatnak van helye,
- 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.

**9. A Működési Rend „8. A meghallgatás” elnevezésű fejezet 14. pontjának e) pontja az alábbiak szerint módosul:**



- e) *a jelen Működési Rend 7. fejezet 3. és 5. pontjában foglalt valamely körülmény tudomására jut.*

**10. A Működési Rend „8. A meghallgatás” elnevezésű fejezet 15. pontjának utolsó előtti bekezdése az alábbiak szerint módosul:**

Az eljáró tanács tagjai vagy a felek a nyilatkozat megtételekor kérhetik, hogy bizonyos nyilatkozataik szó szerint kerüljenek a jegyzőkönyvbe. A meghallgatás befejezését megelőzően a felek megtekinthetik az elkészült jegyzőkönyvet és egy alkalommal a saját nyilatkozataikra észrevételt tehetnek, arra kijavítást és kiegészítést kérhetnek.

**11. A Működési Rend az alábbi „12. Eljárás az online pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos ügyekben” elnevezésű fejezettel egészül ki, a jelenlegi 12., 13., 14., fejezetek számozása sorrendben 13., 14., 15., pontokra módosul:**

1. Amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület beleegyezett, hogy az online vitarendezési platformon keresztül továbbított jogvita kapcsán alternatív vitarendezési eljárást folytat, az online pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták esetén a jelen működési rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Amennyiben a Testület nem egyezik bele a jogvita online vitarendezési platformon keresztül történő rendezésébe, abban az esetben a meghallgatásos eljárás szabályait kell alkalmazni.

2. Az online vitarendezési eljárás írásban zajlik az erre a célra rendszeresített platformon keresztül, az eljárás megindításáról a tanács értesítést küld a felek részére. Nem kerül sor meghallgatás tartására, kivéve, ha azt bármelyik fél kéri és ahhoz a másik fél hozzájárul, vagy eljáró tanács a körülmények mérlegelése folytán meghallgatás tartását kezdeményezi és ahhoz mindkét fél hozzájárul. Amennyiben meghallgatás tartására kerül sor, úgy az eljárás az erre irányuló kérelem beérkezését követően az általános szabályok szerint folytatódik.

3. 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. Az eljáró tanács az online vitarendezési platformon keresztül megküldött dokumentumok átvételéről igazolás küldését kérheti a felektől.

4. Az eljáró tanács a jogorvoslattal megtámadható határozatát haladéktalanul postai úton is kézbesítetteti a felek részére, a jogorvoslatra nyitva álló határidők a postai kézbesítéstől számíthatók.

5. A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben a Működési Rend általános szabályai megfelelően irányadóak.

**12. A Működési Rend „15. Elérhetőségek” elnevezésű fejezete kiegészül az ügyfélszolgálat új telefonszámával:**

+36-80-203-776

\*\*\*