

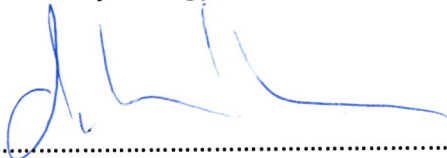
**A Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének
1/2021. számú utasítása
a Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének 2/2014. számú
utasításának módosítása tárgyában**

**Alkalmazását
2022. január hó 3. 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 „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 előterjeszteni az alábbi módok bármelyikén:

- írásban, papír alapon és postai úton, kormányablakon keresztül vagy az MNB Ügyfélszolgálatán személyesen;
- elektronikus formában a Testület honlapján elérhető PBT Online ügyintézés alkalmazáson vagy Ügyfélkapun (www.mo.hu) keresztül.

Az online úton megkötött szerződések esetében (13. pont) a kérelem az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül előterjeszthető. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetén (11. pont) a FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap írásban, papír alapon és postai úton, kormányablaknál vagy az MNB Ügyfélszolgálatán keresztül személyesen, illetve elektronikus formában a Testület honlapján elérhető PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül nyújtható be.

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 vagy a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül benyújtott kérelemmel indult eljárásban az Ügyfélkapun a kérelmező tárhelyére. Amennyiben a kérelmező az eljárás során a kapcsolattartás módját meg kívánja változtatni, igényét Ügyfélkapun vagy a PBT Online ügyintézés alkalmazáson 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.

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

A Testület elérhető:

Saját honlapján: www.mnb.hu/bekeltetes

Személyesen: az MNB Ügyfélszolgálatán, 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

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

Elektronikus úton ügyfélkapun keresztül: 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:

- elektronikus iratként ügyfélkapus (KAÜ) azonosítást követően a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül, vagy a www.mo.hu oldalon

- személyesen az MNB Ügyfélszolgálat (Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6.) vagy a kormányablakoknál,
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. (általános békéltetési és méltányossági ügyek) és a 1539 Budapest, Pf.: 670. (az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyek) címre eljuttatva.

A Testület a pénzügyi szolgáltatókkal az MNB elektronikus ügyintézés 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 tárhelyen 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 ügyvel kapcsolatban tájékoztatás nyújtása nem történik.
