

FONTOS INFORMÁCIÓK
AZ ELSZÁMOLÁSHOZ ÉS FORINTOSÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ,
A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ (PBT) BENYÚJTHATÓ
JOGORVOSLATI KÉRELEM KITÖLTÉSÉHEZ

Ki kezdeményezheti az eljárást?

Kérelmező lehet az

- **elszámolási értesítő eredeti példányának címzettje**, azaz a főadós, illetve
- **aki az ügylet során kapcsolattartó volt** (időszaki levelek is neki lettek címezve, a továbbiakban: Címzett), valamint
- az a **másolatra jogosult személy**, aki az elszámoláson címzettként nem szerepelt, de a **szerződésben hitel-felvevőként vagy lízingbevevőként (kötelezettként) szerződő fél**, vagyis Vitatásra jogosultak.

A kezes polgári peres úton tudja érvényesíteni az esetleges követelését a főadóssal szemben.

Mik a legfontosabb információk?

Fontos, hogy először minden esetben a szolgáltatóhoz kell benyújtania írásbeli panaszát! Ehhez a pénzügyi szolgáltató honlapjáról letölthető, illetve a fiókhálózatában elhelyezett formanyomtatványokat célszerű használni. **FIGYELEM!** A panaszát a Pénzügyi szolgáltatóhoz nyújtsa be és ne a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

Amennyiben a pénzügyi szolgáltatója az elszámoláshoz kapcsolódó panaszát elutasította, vagy a kapott válasszal nem ért egyet, a **Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat jogorvoslatért.**

Kérjük mindig az Ön panasz típusának **megfelelő PBT nyomtatványt töltsse ki!** Ügyeljen rá, hogy a beadványban szereplő **adatok és információk olvashatóak** legyenek! Nagyon fontos, hogy **figyelmesen olvassa végig és lépésről-lépésre töltsse ki a kérelmet.** A nyomtatványok szerkezete logikus felépítésű, nyelvezete egyszerű és érthető, *a dőlt betűs részek vezetik az Ön kezét a kitöltés során.*

Milyen határidőkre kell figyelnem?

Az elszámolási tájékoztató levél kézhezvételét követően lehetősége van az elszámolást tartalmazó részletes kimutatást kérni, melyet a pénzügyi szolgáltatónak 5 napon belül kell az Ön rendelkezésére bocsátani.

A tájékoztató levél kézhezvételét követően a Címzettnek 30 nap áll rendelkezésére arra, hogy szolgáltatójához benyújtsa írásbeli panaszát. Amennyiben Ön az elszámolás vitatására jogosult, de nem címzettje az elszámolásnak, legkésőbb 2015. június 17. napjáig nyújthat be panaszt e tárgykörben a szolgáltatóhoz.

A pénzügyi intézménynek 60 napon belül kell megválaszolnia az Ön panaszát.

Amennyiben ez nem történik meg, vagy a kapott válasszal Ön nem ért egyet, a szolgáltató válaszlevelének kézhezvételétől számított 30 napon belül fordulhat Jogorvoslatért a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A jogorvoslati kérelmet a **PBT által rendszeresített (151., 152. vagy 153-as számú) formanyomtatványon kell benyújtani.**

Honnan szerezhetem be a nyomtatványt?

Az elszámoláshoz kapcsolódó jogorvoslati kérelem nyomtatványokat kérésére a pénzügyi szolgáltató megküldi az Ön részére, vagy letöltheti a **Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is.**

http://felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok/eljaras.html

Hova kell küldenem a kitöltött nyomtatványt?

Panaszának megfelelően kell a 151., vagy 152., vagy 153. számú nyomtatványt hiánytalanul kitöltve, az állításait igazoló dokumentumokkal alátámasztva a **Pénzügyi Békéltető Testület - 1539 Budapest, BKKP Postafiók 670.** címére megküldeni. Panaszát benyújthatja személyesen is a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Ezen felül lehetősége van a kérelem benyújtására a kijelölt Kormányablakokban, valamint elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül is.

Melyik nyomtatványt kell kitöltenem?

Akkor kell a **151.** számú kérelmet kitöltenie, ha a **helyes elszámolás megállapítására** vonatkozó **elutasított** panasza van.

Amennyiben Ön szerint az elszámolása

- helytelen adatot,
- számítási hibát tartalmaz,
- és/vagy Ön vitatja a forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását,
- a kamat számítását, vagy
- az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét.

Akkor is a 151. számú kérelmet kell kitöltenie, ha az elszámolás vitatásán túlmenően az Ön álláspontja szerint a Pénzügyi Intézménynek a forintra átváltást is meg kellett volna tennie a szerződéséhez kapcsolódóan, de ezt nem tette meg.

Akkor kell a **152.** számú nyomtatványt kitöltenie, ha panaszát az elszámolással és/vagy szerződésmódosulással kapcsolatban a pénzügyi intézmény elkészség miatt utasította el. Ez a kérelem tehát az **elkészség** miatti panasz elutasítására vonatkozik.

Akkor kell a **153.** számú kérelmet kitöltenie, ha a pénzügyi szolgáltató **elszámolási kötelezettségének** megállapítását kéri és a szolgáltatóhoz benyújtott panasza elutasításra került. Amennyiben véleménye szerint Önnek el kellett volna számolnia a pénzügyi szolgáltatónak, de nem kapta meg az elszámolást vagy a szerződésmódosulásra (forintosításra) vonatkozó dokumentációt, illetve amennyiben a forintra történő átváltás mellőzésére vonatkozó panaszát elutasította a szolgáltató, akkor ezt a nyomtatványt töltse ki.

Általános információk – mindhárom nyomtatvány esetében

- Az eljárásra **meghatalmazás adható**, a meghatalmazás egy eredeti példányát be kell csatolni a kérelemhez. **A meghatalmazás mintát a PBT honlapjáról lehet letölteni.**
http://felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok
- A kérelmet **egy eredeti példányban** kell benyújtani.
- **Egy elszámolási ügyben csak egy kérelem** nyújtható be.
- Kérelem az intézményi panasz elutasításának kézhezvételét követő **30 napon belül** terjeszthető elő (kivéve akadályoztatás/bizonyítással). Amennyiben akadályoztatva volt a Testülethez történő kérelem benyújtásában, akkor az akadály megszűnésétől számított 30 nap, de legfeljebb a Pénzügyi Intézmény panaszra adott válasziratának kézhezvételétől számított 6 hónapon belül. Ha kicsúszik a határidőből, nem lesz lehetősége semmiféle további jogorvoslatra.
- Amennyiben **hiánypótlásra** szólítja fel a PBT, **8 nap** áll rendelkezésére arra, hogy pótolja a hiányzó dokumentumokat. Ha elmulasztja ezt a határidőt, nem lesz lehetősége semmiféle további jogorvoslatra.
- **Nagyon fontos, hogy olvasható legyen a kitöltött kérelem!** Amennyiben nem olvasható, hiánypótlásra fogják felszólítani.
- Kérjük fordítson fokozott figyelmet arra, hogy értelemszerűen, és **minden adatsor ki legyen töltve!**
- A pénzügyi intézményhez benyújtott panasz időpontját és a válasz kézhezvételének időpontját Önnek igazolnia kell! **A pénzügyi intézményhez benyújtott panaszról a tértivevény vagy feladóvevény másolata szükséges, a megkapott elutasítás dátumát azonban jegyezze fel, mert be kell írni a nyomtatványba,** ennek igazolására a PBT a szolgáltatót felkérheti.

- Kérjük vegye figyelembe, hogy amennyiben jogi képviselő jár el az Ön nevében, ebben az eljárásban **nem kérhető költségtérítés!**

Milyen adatok szükségesek a PBT-hez benyújtandó jogorvoslati kérelemhez?

1. Az Ön neve, lakcíme vagy levelezési címe, születési helye és ideje, telefonszáma, e-mail címe. Egy kérelmet több kérelmező együttesen is benyújthat, ekkor minden Kérelmező adatait fel kell tüntetni
2. Az elszámolással érintett szerződés azonosító száma (szerződésszám vagy egyéb azonosító)
3. Az elszámolást készítő pénzügyi intézmény pontos neve és székhelyének címe
4. Az a dátum, amikor Ön benyújtotta a pénzügyi intézményhez a panaszát (igazolni szükséges: tértivevény, vagy az írásbeli panasz átvételét igazoló irat),
5. Az a dátum, amikor Ön megkapta a pénzügyi intézménytől a panaszára adott elutasító válaszlevelet (az igazolást a PBT a pénzügyi intézménytől szerzi be)
6. Amennyiben Ön akadályoztatva volt a kérelme határidőben történő beadásában, az akadály megszűnésének időpontja (az akadályozást bizonyító irat is szükséges lesz)

151. Kérelem – A helyes elszámolás megállapítására vonatkozik

- Az első oldal általános kérdéseket tartalmaz Önről, illetve Önökről, valamint a vitatott szerződés azonosítóját kell feltüntetni
- A 151-01 jelű pótlapon további kérelmezők feltüntetésére van lehetőség
- A 151-A lap általános kérdéseket tartalmaz - ha van – a meghatalmazottról, az elszámolásra köteles pénzügyi intézményről és a panaszról.
- A 151-B lap kitöltése abban az esetben szükséges, amennyiben 30 napon belül - akadályoztatása miatt nem állt módjában az elutasító panaszt követően kérelmet benyújtani a Pénzügyi Békéltető Testülethez. Az elszámolással kapcsolatban a **helytelen adatot vagy számítási hibát a 151-C lapon pontosan meg kell jelölni**, ennek **okát részletesen be kell mutatni**, az **ezt alátámasztó iratokat, számításokat másolatban be kell csatolni!** Fontos tehát a **hiba bemutatása, ennek indoklása és ezt igazolni is szükséges** (konkrétan, számítással, iratokkal).
- Önnek a **forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását, vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adat és/vagy számítási hibát a 151-D lapon pontosan meg kell jelölni**, ennek **okát részletesen be kell mutatni**, az **ezt alátámasztó iratokat, számításokat másolatban be kell csatolni!** Fontos tehát a **hiba bemutatása, ennek indoklása és ezt igazolni is szükséges** (konkrétan, számítással, iratokkal).
- A **151-E** lap szerinti **melléleteket másolatban** szükséges benyújtani, a **nevesített melléletek csatolása kötelező!** Hiánypótlás válik szükségessé, ha valami lemarad, erre a hiánypótlásról szóló felhívás kézhezvételétől számított **8 nap** áll rendelkezésére. **A 151-F lap 11. pontban ki kell választania a felsorolt - meghatározott - kérelmek közül, hogy minnek a megállapítását kéri. Fontos, hogy csak a felsorolásból választhat, kizárólag ezt kérheti!**
- A PBT csak a jogszabályban meghatározottak szerinti konkrét problémát vizsgál, általános kérelemmel nem tud foglalkozni.
- A 151-02 lapot abban az esetben kell kitöltenie, ha az elszámolás vitatásával egyidejűleg álláspontja szerint a szerződésmódosuláshoz kapcsolódó dokumentációt és tájékoztatót is meg kellett volna kapnia, de ez nem történt meg. , Ekkor is indokolnia szükséges álláspontját és állításait dokumentumokkal igazolnia kell.
- Fontos, hogy a kérelem végén töltsse ki a keltezését és **minden Kérelmező** saját kezűleg **írja alá a dokumentumot!**

152. Kérelem – Elkészttség miatti panasz elutasítására vonatkozó kérelem

- Az első oldal általános kérdéseket tartalmaz Önről, illetve Önökről, valamint a vitatott szerződés azonosítóját kell feltüntetni

- A 152-01 jelű pótlapon további kérelmezők feltüntetésére van lehetőség
- A 152-A lap általános kérdéseket tartalmaz - ha van – a meghatalmazottról, az elszámolásra köteles pénzügyi intézményről és a panaszról.
- A 152-B lapon azt kell leírnia, hogy az Ön álláspontja szerint miért nem volt elkésett a panaszbeadványa. Fontos, hogy az álláspontját alátámasztó dokumentumot mellékelnie kell.
- A 152-C lap szerinti **melléleteket másolatban** szükséges benyújtani, a **nevesített melléletek csatolása kötelező!** Hiánypótlás válik szükségessé, ha valami lemarad, erre 8 nap áll rendelkezésére. **A 152-D lap 10. pont a határozott kérelem szövegét tartalmazza, Ön kizárólag ennek a megállapítását kérheti!**
- Fontos, hogy a **PBT csak a jogszabályban meghatározottak szerinti konkrét problémát vizsgál, általános kérelemmel nem fog tudni foglalkozni ebben az eljárásban.**
- Fontos, hogy a kérelem végén töltsse ki a kelteztést és **minden Kérelmező saját kezűleg írja alá a dokumentumot!**

153. Kérelem – Ha nem kapott elszámolást vagy a szerződésmódosulásra vonatkozó dokumentációt

- Az első oldal általános kérdéseket tartalmaz Önről, illetve Önökről, valamint a vitatott szerződés azonosítóját kell feltüntetni
- A 153-01 jelű pótlapon további kérelmezők feltüntetésére van lehetőség
- A 153-A lap általános kérdéseket tartalmaz Önről, ha van – a meghatalmazottról, az elszámolásra köteles pénzügyi intézményről és a panaszról.
- A 153-B lap kitöltése abban az esetben szükséges, amennyiben 30 napon belül - akadályoztatása miatt - nem állt módjában az elutasító panaszt követően kérelmet benyújtani a Pénzügyi Békéltető Testülethez.
- **A 153-C lapot abban az esetben kell kitölteni, amennyiben úgy gondolja, hogy a pénzügyi szolgáltatónak el kellett volna Önnel számolnia, de ez nem történt meg. Ekkor a 6. pontban felsoroltak közül kell kiválasztani a panasz tárgyát. Amennyiben a felsoroltak közé nem sorolható be, akkor pedig a 6.2. pontban kell kifejtetni.**
- **A 153-D lapot abban az esetben kell kitölteni, amennyiben úgy gondolja, hogy a pénzügyi szolgáltatónak meg kellett volna küldenie Önnek a szerződésmódosulásra (forintosításra) vonatkozó tájékoztató levelet és dokumentációt, de ez nem történt meg. Ekkor a 7. pontban felsoroltak közül kell kiválasztani a panasz tárgyát. Amennyiben a felsoroltak közé nem sorolható be, akkor pedig a 7.2. pontban kell kifejtetni. Fontos, hogy a 7. és 8. pontban jelölteket indokolnia és igazolnia kell.**
- A 153-E lap szerinti **melléleteket másolatban** szükséges benyújtani, a **nevesített melléletek csatolása kötelező.** Hiánypótlás válik szükségessé, ha valami lemarad, erre a hiánypótlásra felszólító levél kézhezvételét követő 8 nap áll rendelkezésére.
- Fontos, hogy a **PBT csak a jogszabályban meghatározottak szerinti konkrét problémát vizsgál, általános kérelemmel nem fog tudni foglalkozni. A 153-F lap 11. pontban ki kell választania a felsorolt - meghatározott - kérelmek közül, hogy minek a megállapítását kéri. Fontos, hogy csak a felsorolásból választhat, kizárólag ezt kérheti!**
- Fontos, hogy a kérelem végén töltsse ki a kelteztést és **minden Kérelmező saját kezűleg írja alá a dokumentumot!**

ELLENŐRZŐ LISTA

Milyen dokumentumok lehetnek szükségesek a PBT-hez benyújtandó jogorvoslati kérelemhez?

<input checked="" type="checkbox"/>	Ellenőrző lista (E- eredetiben szükséges, M – másolat szükséges)	E	M
<input type="checkbox"/>	Hiánytalanul és jól olvashatóan kitöltött kérelem	X	
<input type="checkbox"/>	A pénzügyi intézményhez benyújtott panasz		X
<input type="checkbox"/>	A pénzügyi intézményhez benyújtott panasz időpontját igazoló dokumentum (pl: tértivevény, vagy az írásbeli panasz átvételét igazoló irat)		X
<input type="checkbox"/>	A pénzügyi intézmény levele a panasz elutasításáról (a kézhezvétel dátumát feltétlenül jegyezze fel, mert a kérelembe be kell írni és a PBT ellenőrizni fogja)		X
<input type="checkbox"/>	A pénzügyi intézmény által az elszámoláshoz kapcsolódó információkról kiadott tájékoztató levél		X
<input type="checkbox"/>	A pénzügyi intézmény által kiadott törlesztési táblázat		X
<input type="checkbox"/>	A pénzügyi intézmény által kiadott részletes elszámolás		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben meghatalmazott jár el Ön helyett, a pontosan kitöltött és mindenki által aláírt meghatalmazás (javasoljuk, hogy legalább 3 eredeti példánnyal rendelkezzenek, ebből egyet kell megküldeni a PBT számára)	X	
<input type="checkbox"/>	Amennyiben Ön akadályoztatva volt a kérelem határidőn belül történő beadásában, az akadályoztatást alátámasztó irat(ok)		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben az Ön kérelme helytelen adatra, vagy számítási hibára vonatkozik, az ezeket alátámasztó iratok (1-1 másolati példány)		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a jelzálogjoggal fedezett kölcsönszerződés és módosításai		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges az egyéb biztosítékkal fedezett kölcsönszerződés és módosításai		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges gépjármű finanszírozás célú kölcsön- vagy lízingszerződés és módosításai		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges, az egyéb típusú fogyasztói kölcsön- vagy lízingszerződés és módosításai		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a végtörlesztés célú kiváltó kölcsönszerződés és/vagy a végtörlesztés okirattal történő igazolása		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges, az kedvezményes végtörlesztés esetén az elszámolás kérését igazoló okirat és annak igazolása, hogy ezt a pénzügyi intézmény átvette		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a 10.000 forintos díj megfizetését igazoló okirat		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a hitel kiváltására kötött újabb fogyasztói kölcsönszerződés és módosításai		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges az árfolyamgát szerződés		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges az áthidaló kölcsönszerződés		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a kölcsönszerződés megszűnésével kapcsolatos dokumentumok		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges az engedményezésről szóló iratok		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a követelés fennállásának bizonyítására szolgáló iratok		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges annak igazolása, hogy az el nem évült követelést a pénzügyi intézmény vitatja		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a bíróság jogerős ítélete		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges az el nem évült követelést bizonyító okirat		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a forintra átváltás mellőzésére vonatkozó kérelem és az ehhez kapcsolódó jogosultságot bizonyító dokumentumok		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a pénzügyi intézmény forintra történő átváltás mellőzéséről szóló döntése		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a 2015. február 1. napján fennálló tartozás igazolása		X
<input type="checkbox"/>	Amennyiben szükséges a bármely egyéb irat, amelyet Ön szükségesnek tart a kérelem elbírálásához		X

Fontos, hogy minden másolatban benyújtott irat eredeti példányának Önnél meg kell lenni, mert a PBT kérésére ezeket eredetiben is be kell mutatni!

A Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtható (PBT) jogorvoslati kérelem folyamata



