

# PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

---



TÁJÉKOZTATÓ  
A 2012. ÉVI  
TEVÉKENYSÉGRŐL

---



# TÁJÉKOZTATÓ

## A 2012. ÉVI

# TEVÉKENYSÉGRŐL



PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET



**A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő  
Pénzügyi Békéltető Testület kiadványa**

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: (36-1) 489-9100

E-mail: [pbt@pszaf.hu](mailto:pbt@pszaf.hu)

Internet: [www.pszaf.hu/pbt](http://www.pszaf.hu/pbt)

© Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Minden jog fenntartva

# TARTALOM

<b>ELNÖKI ELŐSZÓ .....</b>	<b>6</b>
----------------------------	----------

## **A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK..... 10**

A kérelemre vonatkozó szabályok.....	10
A képviseletre vonatkozó szabályok.....	10
Az együttműködésre vonatkozó szabályok .....	11
Az alávetésre vonatkozó szabályok .....	11
A költségekre vonatkozó szabályok .....	12
A bírói út igénybevételére vonatkozó szabályok .....	12
A Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek végrehajtására vonatkozó szabályok.....	13

## **A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET MŰKÖDÉSE SORÁN KÖVETETT ELVEK .....**

**14**

A vitarendezési fórum függetlenségének elve .....	14
A rendszer átláthatóságának elve .....	14
Kontradiktórius eljárás elve .....	14
Az eljárás hatékonyságának elve .....	14
Jogszerűség elve .....	15
Szabadság elve .....	15
Képviselet elve .....	15

## **A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉS TAPASZTALATAI .....**

**16**

A Pénzügyi Békéltető Testület munkája a számok tükrében .....	16
A kérelmek száma .....	16
Az igazgatási ügyek száma .....	17
A pénzügyi békéltetési eljárás összesített eredménye .....	17
A pénzügyi békéltetési eljárás eredménye meghallgatás után.....	21
A pénzügyi békéltetési eljárás időigénye .....	24



A kérelmekkel kapcsolatos tapasztalatok .....	24
Általános megállapítások.....	24
A kérelmek területi megoszlása.....	25
A kérelmek megoszlása szolgáltatótípusonként .....	26
A hiánypótlásra visszaküldött kérelmek adatai.....	30
Az eljárási hiányosságok miatt elutasított kérelmek adatai.....	30
A pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos tapasztalatok.....	31
Általános megállapítások .....	31
A meghallgatással befejezett ügyek az eljárás eredménye szerint .....	34
Az együttműködési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezménye.....	37
Az alávetés.....	37
<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET DÖNTÉSEINEK GYAKORLATFORMÁLÓ SZEREPE.....</b>	<b>38</b>
<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET PERES ÜGYEI .....</b>	<b>38</b>
<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS AZ ORSZÁGGYŰLÉS KAPCSOLATA .....</b>	<b>39</b>
<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS AZ IGAZSÁGSZOLGÁLTATÁS KAPCSOLATA.....</b>	<b>40</b>
<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS A PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT KAPCSOLATA .....</b>	<b>42</b>
<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK KAPCSOLATA.....</b>	<b>42</b>
<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET RÉSZVÉTELE A JOGÁSZKÉPZÉSBEN .....</b>	<b>43</b>
<b>A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET NEMZETKÖZI TEVÉKENYSÉGE.....</b>	<b>43</b>
A Pénzügyi Békéltető Testület szereplése a FIN-Netben.....	43
A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi ombudsmanok világszervezetében .....	47
A Pénzügyi Békéltető Testület egyéb nemzetközi tevékenysége.....	48
<b>MELLÉKLETEK .....</b>	<b>50</b>

## ELNÖKI ELŐSZÓ

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 111. §-a alapján a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a Pénzügyi Békéltető Testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévét követő év január 31-éig megküldi a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) elnökének. A tájékoztató elfogadása után a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a tájékoztatót nyilvánosságra hozza és megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek. A tájékoztatóban foglaltak fontos információval szolgálnak a PSZÁF elnöke számára a PSZÁF hatósági fogyasztóvédelmi feladatain túl elsősorban a pénzügyi szolgáltatók mindennapokban követett fogyasztóvédelmi gyakorlatáról, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter képet kaphat a pénzügyi fogyasztók helyzetéről, az érdeklődő szakmai és a szélesebb közvélemény pedig árnyaltabban ítélni meg a pénzügyi szolgáltatók és a pénzügyi fogyasztók közötti viszonyt.

A 2012. év a pénzügyi békéltetés első teljes éve. Amikor a pénzügyi jogviták megoldása az általános békéltetési rendszerben szerepelt – a 2010. évben –, összesen 880 kérelmező vette igénybe ezt a lehetőséget. A 2011. évben a Pénzügyi Békéltető Testület működésének fél éve alatt 1196 darab ügy érkezett, 2012-ben pedig tovább nőtt az ügyek száma, a fogyasztók 3224 darab kérelmet nyújtottak be. Az ügyszám dinamikus növekedése a Pénzügyi Békéltető Testület iránti jelentős társadalmi bizalmat mutatja, amelyet a közösen megoldott ügyek száma is visszaigazol.

A Pénzügyi Békéltető Testület működésével nyilvánvalóvá tette, hogy – a jogalkotói szándéknak megfelelően – mind a pénzügyi fogyasztók, mind a pénzügyi szolgáltatók számára a bírói út valódi alternatívája kíván lenni. Formálisan – és a pénzügyi fogyasztók előtt – könnyű ennek a célnak megfelelni, mert a pénzügyi békéltetés ingyenessége, gyorsasága és a PSZÁF tekintélye a pénzügyi fogyasztót a Pénzügyi Békéltető Testület felé orientálja. A Pénzügyi Békéltető Testület azonban ennél nehezebb utat választott, tevékenységét szakmaiságra és pártatlanságra alapozva vált a közismerten leterhelt bíróságok alternatívájává nem csak a pénzügyi fogyasztók, hanem a pénzügyi szolgáltatók számára is. A Pénzügyi Békéltető Testületnek a pénzügyi szolgáltatók nem ellenségei, a pénzügyi fogyasztók nem barátai, a konkrét ügyekben mindkét felet megillető tisztelettel igyekszik elősegíteni a felmerült jogvita megoldását. A Pénzügyi Békéltető Testület döntéseiben – amelyek mind nyilvánosak –, közvélemény előtti megszólalásaiban egyértelmű üzeneteket fogalmaz meg, melyek célja a pénzügyi jogviták kialakulásának megelőzése, a már kialakult jogviták kulturált megoldása.

A Pénzügyi Békéltető Testület általános, mindenkinek szóló üzenete *a jól kialakított szabályrendszeren alapuló kiszámítható, stabil működés*. Az új szervezet, eljárás megismeréséhez alapvető érték a kiszámíthatóság a felek számára, mert biztonságot nyújt. Ezért nem került sor a pénzügyi békéltetésre vonatkozó törvényi, eljárásrendi szabályok megváltoztatására, ezért maradt a bevált szervezeti struktúra. A Pénzügyi Békéltető Testület joggyakorlatában is egységes, egyes ügýtípusok során hozott döntései iránymutatóak a jövőre nézve is.

A Pénzügyi Békéltető Testület nyilvánosság számára megfogalmazott másik üzenete a *felelősségteljes döntés*. A Psztv. 1.§-a szerint a PSZÁF tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek védelme, a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. A Pénzügyi Békéltető Testület a

PSZÁF törvényben nevesített, szakmailag független szervezeti egysége, így mindaz a felelősség, amelyet a jogalkotó a PSZÁF-ra megállapított, a Pénzügyi Békéltető Testületre is vonatkozik. Ezért a Pénzügyi Békéltető Testület nem hoz olyan döntést, amely ezt a törvény által meghatározott célt veszélyezteti.

A pénzügyi fogyasztók részére megfogalmazott üzenet lényege, hogy a *Pénzügyi Békéltető Testület fogyasztóvédelmi jogintézmény, de nem lát el fogyasztói érdekképviseletet*. Ezért a pénzügyi fogyasztónak fel kell készülnie a pénzügyi békéltetési eljárásra vagy célszerű igénybe vennie jogi segítséget. A felkészülés egyfelől a megfelelően benyújtott iratokban, a meghallgatáson való megjelenésben nyilvánul meg, másfelől egy sajátos lelki felkészülést is magában rejt. Az elsőként említettek hiánya a kérelem elutasításához vezet, mert *rossz kérelemre nem lehet jó döntést hozni* és a megfelelő kérelem összeállítása a pénzügyi fogyasztó felelőssége. A beérkezett kérelmek több mint felét (54%) hiánypótlásra kell visszaadni és bár nemzetközi összehasonlításban nem magas a hatásköri, eljárási okból elutasított kérelmek aránya (37%), *(a Brit Ombudsmani Hivatal a hozzá beérkezett kérelmek körülbelül 80% -át utasítja el ezen okokból)* alaposabb kérelmek esetén többen használhatnák ki a pénzügyi békéltetés előnyeit. Természetesen a jogban járatlan pénzügyi fogyasztó nincs könnyű helyzetben a kérelem megírása, a meghatalmazás elkészítése, az egyezségi ajánlat elfogadása során, ezért a tájékozódáshoz a PSZÁF és a Pénzügyi Békéltető Testület sokoldalú segítséget nyújt: például iratmintákat dolgozott ki, tájékoztató füzetet készített és tett a nyilvánosság számára elérhetővé honlapján, illetve a pénzügyi szolgáltatók ügyféltereiben. A PSZÁF fogyasztóvédelmi rövidfilmjei közül egy, a pénzügyi békéltetési eljárást mutatta be, melyet a közmédia főműsoridőben több alkalommal sugárzott, az internetes oldalakon jelenleg is megnézhető. Ezen kívül a PSZÁF által 11 megyeszékhelyen működtetett Pénzügyi tanácsadó irodahálózat segítségét is igénybe lehet venni a kérelem összeállításához. A lelki felkészülés nehezebb, mert a vélt vagy valós igazsághoz való sokszor görcsös ragaszkodást kell feladni. Sok pénzügyi fogyasztó nem képes elfogadni a pénzügyi szolgáltatótól kapott számára akár kifejezetten jó egyezségi ajánlatot sem, amellyel megoldódna a problémája, mert egyszerűen nem készül fel arra, hogy esetleg neki is engednie kell elképzeléséből *(Az egyezség elfogadó mintát a 4. számú melléklet tartalmazza)*. Ugyanakkor a 2012-ben 1128 tartalmi egyezséggel, ajánlással, kötelezéssel zárult ügy azt mutatja, hogy a felkészült pénzügyi fogyasztó meg tudja oldani ügyét a Pénzügyi Békéltető Testület segítségével.

A pénzügyi szolgáltatók felé megfogalmazott elsődleges üzenet szintén egyértelmű: *„Pénzt lehet veszíteni, bizalmat nem.”* Ez az üzenet a pénzügyi szolgáltató felelősségvállalásáról szól, akkor is, ha annak anyagi következménye van. A pénzügyi szolgáltatók többségében jól képzett vezetői, alkalmazottai nagy munka- és egzisztenciális teher alatt dolgoznak, amely magában hordja a hibázás lehetőségét. A hibák elismerése helyett azonban annak következményeit esetenként megpróbálják áthárítani a pénzügyi fogyasztóra és e tekintetben – különösen, ha a megoldáshoz anyagi kompenzáció szükséges – még akkor is nehezen változtatnak, ha a pénzügyi békéltetési eljárás egyértelműen megállapítja a pénzügyi szolgáltató felelősségét. Ez a jelenség szektoronként eltérően érvényesül. A biztosítók, befektetési szolgáltatók, bankok befektetési üzletágában dolgozók sokkal jobban értik a fenti üzenetet, a pénzügyi vállalkozások közül a pénzkölcsön nyújtásával foglalkozók szintén fontosabbnak tartják a bizalmat a pénznél, ha rájönnek hibáikra. A bankoknál azonban – bár látszik pozitív irányú elmozdulás – nehezebben lehet áttörést elérni. A bankok egy része például – a vég-törlesztési ügyekben különösen kimutathatóan – inkább vállalja a Pénzügyi Békéltető

Testület ajánlásának nyilvánosságra hozatalából eredő bizalomvesztést, mintsem hibáját elismerve fizessen a pénzügyi fogyasztónak. Érzékelhető – és ez reményt keltő – egyes bankoknál előrelépés, de a társadalmi bizalom visszaszerzéséhez sokkal többet kellene tenniük e téren is.

A pénzügyi szolgáltatók felé megfogalmazott másik üzenet az *óvatos elismerés és biztatás*. A jogviták egy részében a pénzügyi szolgáltatók sokszor nyújtanak segítséget a pénzügyi fogyasztóknak. A biztosítók például újra lefolytatják a kárrendezési eljárást vagy unit-linked biztosítások esetén – biztosítónként eltérő hozzáállással – akár vissza is fizetik a befizetett pénzt, ha ügynökeik túlbuzgósága, noha formálisan nem volt jogellenes, jóhiszemű pénzügyi fogyasztót károsított. A bankok, gépjármű-finanszírozással foglalkozó pénzügyi vállalkozások pedig saját és állami adósmentő programokkal, árfolyamgát rendszerekkel segítenek átütemezni a nehéz helyzetbe került, de fizetni akaró pénzügyi fogyasztók hiteleit. A pénzügyi békéltetési eljárás eredménye a szerződés módosítása, visszaállítása, amely mindkét fél számára hasznos. Sok esetben a pénzügyi békéltetési eljárásban derül ki, hogy a pénzügyi fogyasztó kevésbé tájékozott saját ügyében, ilyenkor – elsősorban a bankok – egyféle exkluzivitást biztosítanak azzal, hogy a velük vitába keveredett ügyfelüket külön fogadják és szakembereik elmagyarázzák a vitatott ügy hátterét. A tapasztalatok szerint a pénzügyi fogyasztó akkor számíthat a pénzügyi szolgáltató segítségére, ha az eljárás során együttműködik vitapartnerével és vele együtt keresi a megoldást.

A nemzetközi szervezetek felé megfogalmazott üzenetében a Pénzügyi Békéltető Testület *a magyar modell eredményességét* ismerteti. Az integrált felügyeleten belül, de szakmailag függetlenül működő pénzügyi békéltetés egyesíti a pénzügyi fogyasztó számára a rendszer előnyeit. A Pénzügyi Békéltető Testület 2011. június 16-tól tagja az EGT (Európai Gazdasági Térség)-tagállamok fogyasztói jogviták peren kívüli rendezésével foglalkozó szervezeteit összefogó hálózatnak (FIN-Net), 2012. január 1-jétől pedig teljes jogú tagja a Pénzügyi Ombudsmanok Nemzetközi Szervezetének. Mindkét szervezet érdeklődéssel fogadta a Pénzügyi Békéltető Testület tevékenységét. A FIN-Net 2012. évi I. féléves közgyűlésén a magyar pénzügyi békéltetés modelljét bemutató előadást széleskörű figyelem kísérte, a szervezet pedig megtisztelte a Pénzügyi Békéltető Testületet azzal, hogy II. féléves közgyűlését új tagjának székhelyén, Budapesten tartotta. E közgyűlésen került sor – az európai pénzügyi fogyasztóvédelem erősítése érdekében – dr. Szász Károly elnök úr javaslatának ismertetésére, amely egységes európai ombudsmani szervezet kialakítását fogalmazta meg. A Pénzügyi Békéltető Testület a Pénzügyi Ombudsmanok Nemzetközi Szervezetének aktív tagja, a magyar modell tapasztalatai iránti érdeklődés folyamatos, a témáról – a rendszeresnek tekinthető írásbeli megkereséseken túl – a tagtársak a szervezet koppenhágai konferenciáján megtartott előadás keretében kaptak információt. Az együttműködés nem csak a magyar pénzügyi békéltetési rendszer megismertetése szempontjából fontos, hanem a konkrét ügyek megoldásához is. A nemzetközi tekintéllyel rendelkező Pénzügyi Békéltető Testület a határon átnyúló egyedi ügyek pénzügyi fogyasztó számára eredményes kezelését teszi lehetővé. Ennek köszönhetően több olyan pénzügyi fogyasztó jogvitája oldódott meg, akinek a külföldi pénzügyi szolgáltatókkal szemben a távolság, az idegen jog alkalmazása, nyelvi nehézségek miatt kevés esélye lett volna fogyasztói jogainak érvényesítésére.

Az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi Bizottsága megtisztelte azzal a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy tavalyi tájékoztatóját megtárgyalta és ellenszavazat nélkül elfogadta. *(Lásd az 1. számú mellékletben.)*



A Pénzügyi Békéltető Testület és az igazságszolgáltatás között nincs formális kapcsolat, de a Pénzügyi Békéltető Testület működésével tehermentesíti a bíróságokat. Ezen kívül a Pénzügyi Békéltető Testület figyelemmel kíséri a bíróságok – első sorban a Kúria – döntéseit, nem hoz olyan döntést, amely a bírói gyakorlattal szembe kerülhet. Ugyanakkor fejlődő joggyakorlatról van szó, amelyben sokszor a Pénzügyi Békéltető Testület kerül először – gyorsasága, ingyenessége miatt – döntési helyzetbe. A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlásaival szemben kezdeményezett perekben alperesi pozícióban szerepel a bíróságok előtt, ezekben a perekben a Pénzügyi Békéltető Testület ajánlásán túl a pénzügyi fogyasztó érdekében is eljár. A bíróságok még nem rendelkeznek (a csekély időtáv és az esetek nem túl nagy száma miatt nem is rendelkezhetnek) kialakult joggyakorlattal az ajánlások megítélésében, az első fokú ítéletek többsége mégis azt mutatja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület sikeresen védi a pénzügyi fogyasztói jogokat a bírói fórum előtt.

A Pénzügyi Békéltető Testület működésének közvetett sikereként értékelhető, hogy felkeltette a fiatal jogászok érdeklődését, amelynek eredményeként többen nyári gyakorlatukat a Pénzügyi Békéltető Testületnél végezték, dolgozattal zárva azt. A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog- és Államtudományi Kar Polgári eljárásjogi tudományos diákköre külön előadásban foglalkozott a pénzügyi békéltetési eljárással. Az Eötvös Loránd Tudományegyetem tehetséges joghallgatóinak a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara 2013-ban Párizsban nyolcadik alkalommal megrendezendő kereskedelmi tárgyú mediációs versenyére való szakmai felkészülését a Pénzügyi Békéltető Testület is segíti. Azzal, hogy a pénzügyi békéltetés folyamatosan a jogász képzés tananyagává válik, „ifjú szívekben” él, a jövő jogi kultúráját is megváltoztathatja, a „Ha per, úgymond, hadd legyen per!” szemléletről áttérve a mediáció, a békés megegyezés szemléletére.

Végezetül a Pénzügyi Békéltető Testületről mint szervezetről. Ehhez kapcsolódóan megemlíthető, hogy a megnövekedett kérelem számot és igazgatási jellegű ügyeket létszámában nem bővült szervezet látta el. A Pénzügyi Békéltető Testületnél 25 fő dolgozik, háromfős tanácsokban. A két jogász, egy közgazdász struktúra nem változott, az adminisztrációt három fő végzi, ez a modell eredményes a kérelmek szakmai elbírálásában. A négy banki és három biztosítási ügyekkel foglalkozó tanácsai megosztásban hangsúlyeltolódás ment végbe, a gépjármű-finanszírozással kapcsolatos kérelmek egy részét biztosítással foglalkozó tanács is tárgyalta. A Pénzügyi Békéltető Testület belső eljárási folyamatai átláthatók, jól szabályozottak, auditáltak *(Lásd a 10–11. számú mellékletben)*.

A pénzügyi békéltetési eljárás még új jogintézmény, ezért az éves tájékoztató összeállítása során ismételten összefoglalva láthatók a – 2011. évi tájékoztatóban már szereplő – fontosabb szabályok, alapelvek, melyek meghatározzák a működést, illetőleg azok az iratminták, melyek a pénzügyi fogyasztónak nyújtanak segítséget a pénzügyi békéltetési eljárás sikeres igénybe vételéhez.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajtaján bejön Magyarország, félelmeivel, gondjaival, problémáival, sokszor indulataival, de nagyszerűségével, humorával, emberségével is. A Pénzügyi Békéltető Testület tagjai pártatlan szakmai munkájukkal, ám a kiszolgáltatott emberek iránti megértéssel szeretnének hozzájárulni a nem könnyű élethelyzetek megoldásához.

*dr. Nadrai Géza  
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke*

## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Az Országgyűlés döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Psztv. 4. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Pénzügyi Békéltető Testület elsősorban egyezség létrehozását kísérli meg a felek között. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

### A kérelemre vonatkozó szabályok

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul, mivel a Pénzügyi Békéltető Testület alternatív vitarendezési fórum, a pénzügyi szolgáltató nem indíthatja meg az eljárást.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának alapvető feltétele, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval. Ezt a feltételt a kérelem beadásakor igazolni kell, e nélkül a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet elutasítja. Másik fontos feltétel, hogy ne legyen folyamatban más, az adott ügyre vonatkozó eljárás. Ezért a fogyasztónak a kérelemben nyilatkoznia kell arról, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított.

A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez – Budapest 1013 Krisztina krt. 39.– kell írásban benyújtani. Ezen kívül elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül is benyújtható ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)).

A kérelemnek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét, a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről, az elutasított panaszt, a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított, a döntésre irányuló indítványt.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A kérelmet írásban kell benyújtani, nincs formai kényszer, de a törvényben előírt kötelező tartalmi elemeknek meg kell felelnie. A Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is letölthető iratminta segít a konkrét kérelem megfogalmazásában. *(A kérelem mintát a 2. számú melléklet tartalmazza).*

### A képviseletre vonatkozó szabályok

Nem kötelező személyesen eljárni, a felek (fogyasztó, pénzügyi szolgáltató) meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott tulajdonképpen bárki lehet, természetes

vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Fontos azonban a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás csatolása a kérelemhez, ha a fogyasztó képviselőt bíz meg. A kérelemhez csatolni kell a képviselő meghatalmazását, ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el. *(A meghatalmazás mintát a 3. számú melléklet tartalmazza).*

## **Az együttműködésre vonatkozó szabályok**

Az együttműködési kötelezettség mindkét felet terheli. Ezen kötelezettség keretében a fogyasztónak hiánytalan és a törvényi elvárásoknak megfelelő kérelmet kell benyújtania, a Pénzügyi Békéltető Testület kérésére a szükséges iratokat, egyéb bizonyítási eszközöket szolgáltatnia kell, meg kell jelennie (személyesen vagy képviselő útján) a meghallgatáson. Az együttműködési kötelezettség fogyasztó által történő megszegése azzal a következménnyel jár, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület elutasítja a kérelmet, megszünteti az eljárást vagy a rendelkezésre álló iratok alapján dönt.

A pénzügyi szolgáltatót terhelő együttműködési kötelezettség keretében a pénzügyi szolgáltatónak a törvényben meghatározott követelményeknek megfelelő válasziratot kell készítenie, dokumentumokat kell szolgáltatnia, meg kell jelennie a meghallgatáson. Ezek elmulasztása esetén a Pénzügyi Békéltető Testület közzéteheti annak a pénzügyi szolgáltatónak nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely felszólítása ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Ha a pénzügyi szolgáltató megsérti a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, vele szemben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete fogyasztóvédelmi intézkedést – amely a felszólítástól a bírságig terjedhet – alkalmazhat.

Mindkét félnek érdeke az együttműködés a Pénzügyi Békéltető Testülettel, mert a fogyasztó ügyének elvesztését, a pénzügyi szolgáltató közigazgatási jellegű szankciókat kockáztat a kötelezettség elmulasztásért.

A Pénzügyi Békéltető Testület az együttműködési kötelezettségre felhívja az érintettek figyelmét, pénzügyi szolgáltató esetében az értesítésben, fogyasztó esetében pedig akkor, amikor az eljáró tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

## **Az alávetésre vonatkozó szabályok**

A Pénzügyi Békéltető Testület alapvető feladata a felek közötti egyezség létrehozásának megkísérlése. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa azt határozattal jóváhagyja. Eddig az eljárás tulajdonképpen mediátori (közvetítői) funkciót jelent. Az egyezség elmaradása esetén folytatódik az eljárás – feléled a vitarendezés quasi igazságszolgáltatási funkciója – és attól függően válik eredményében ketté, hogy a pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének vagy sem. Alávetés esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa megalapozott kérelem esetén kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, alávetés hiányában ajánlást.



Az alávetés a pénzügyi szolgáltató írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az eljárásban hozott határozatának aláveti magát. Az alávetési nyilatkozat lehet egy ügyre szóló vagy általános, minden ügyre kiterjedő. Az alávetési nyilatkozat lehet továbbá korlátlan vagy korlátozott. A pénzügyi szolgáltató korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon. A Pénzügyi Békéltető Testület az alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet. *(Az általános alávetést tett pénzügyi szolgáltatók listáját az 5. számú melléklet tartalmazza).*

Az alávetés nem kötelező, e tekintetben a pénzügyi szolgáltató szabadon dönt. Fontos azonban, hogy az alávetés hiánya nem mentesít az együttműködési kötelezettség alól. Tehát az alávetés nem kötelező, de az együttműködés igen.

## A költségekre vonatkozó szabályok

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása ingyenes, eljárási díj, illeték nem terheli sem a fogyasztót, sem a pénzügyi szolgáltatót.

Az eljárás során azonban merülhetnek fel költségek a felek részéről. Az eljárás költségeinek tekintendő mindaz a költség, amely a felek oldalán a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételevel összefüggésben – a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel – igazoltan felmerült (pl. előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiadás).

Kötelezést tartalmazó határozat esetén rendelkezni kell ezen egyéb költségek összegéről és annak viseléséről. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. *(A költségviselés részletszabályait a 6. számú melléklet tartalmazza.)*

## A bírói út igénybevételére vonatkozó szabályok

Fogyasztói oldalról két lehetőség merül fel. Az egyik, ha a fogyasztó nem elégedett a Pénzügyi Békéltető Testület döntésével, ezért igényének elbírálása érdekében bírósághoz fordul. Az alternatív vitarendezés tehát nem vonja el a bírói út lehetőségét. Ez törvényben deklarált alapelv, így az eljáró tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. A másik megoldás, ha az eljáró tanács határozata, ajánlása a fogyasztóra tartalmaz általa sérelmesnek vélt döntést, mert ekkor a fogyasztó annak hatályon kívül helyezését kérheti a bíróságtól.

A pénzügyi szolgáltató oldaláról csak egy lehetőség van, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás hatályon kívül helyezését kérni a bíróságtól.

A fél (a fogyasztó, vagy a pénzügyi szolgáltató) a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel kérheti annak hatályon kívül helyezését a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvényi rendelkezéseknek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. Ajánlás esetén a törvény speciális lehetőséget biztosít a pénzügyi szolgáltató számára a hatályon kívül helyezés kezdeményezésére, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A bíróság ítéletében nem változtathatja meg a Pénzügyi Békéltető Testület döntését, a bírói döntés kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

A pert a Pénzügyi Békéltető Testülettel szemben kell megindítani a Fővárosi Törvényszéken, a kézbesítéstől számított tizenöt napon belül. A Pénzügyi Békéltető Testület e perben perbeli jogképességgel és cselekvőképességgel rendelkezik. Ha a felek bármelyike kéri, a bíróság a határozat végrehajtását felfüggesztheti.

A határozat, vagy az ajánlás kisebb hibái miatt nem kell bírósághoz fordulni, névcseré, névelírás, szám- vagy számítási hiba vagy más hasonló elírás kijavítását bármelyik fél a Pénzügyi Békéltető Testülettől kérheti a kézbesítéstől számított tizenöt napon belül. Ha az eljáró tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi. Ha az eljáró tanács maga észleli a hibát, azt a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

## **A Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek végrehajtására vonatkozó szabályok**

Ha a pénzügyi szolgáltató a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását. A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 23/A. §-ának (2) bekezdése alapján a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes helyi bíróság látja el a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget végrehajtási záradékkal. A bíróság csak abban az esetben tagadhatja meg a határozat végrehajtásának elrendelését, ha a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra. A fogyasztó feladata, hogy a Pénzügyi Békéltető Testületet értesítse, ha a határozattal jóváhagyott egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtása, illetve az ajánlásban foglaltak követése a pénzügyi szolgáltató részéről elmarad.

A végrehajthatóság kérdése másképp merül fel ajánlás esetén. A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlásában foglaltak végrehajtása a pénzügyi szolgáltató számára nem kötelező, de ez nem jelenti azt, hogy nem kényszeríthető ki fogyasztóvédelmi jellegű szankcióval. A pénzügyi békéltetési eljárás ugyanis – főszabály szerint – nem nyilvános, így a kötelezést tartalmazó határozat esetén az eljárásról a közvélemény nem értesül. Az ajánlást végre nem hajtó pénzügyi szolgáltató nevét a Pénzügyi Békéltető Testület hatvan nap elteltével nyilvánosságra hozza, így a közvélemény értesül arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület melyik pénzügyi szolgáltató ügyében milyen döntést hozott. Ajánlás esetében a nyilvánosság kényszerítő ereje biztosítja a végrehajtást.

# A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET MŰKÖDÉSE SORÁN KÖVETETT ELVEK

A Pénzügyi Békéltető Testület a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak (a továbbiakban: Ajánlás) megfelelő törvényi rendelkezések alapján látja el feladatát.

Az Ajánlás hét alapelvet fogalmaz meg.

## A vitarendezési fórum függetlenségének elve

A Pénzügyi Békéltető Testület működése során a törvények betartásával biztosítja, hogy döntéseit pártatlanul, befolyásolás-mentesen, csak a konkrét ügyre vonatkozó bizonyítékok mérlegelésével hozza meg. A Pénzügyi Békéltető Testület pártatlansága nemcsak a pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók közötti viszonyra értelmezendő, hanem a pénzügyi szolgáltatók egymás közötti viszonyára is, a Pénzügyi Békéltető Testület pártatlansága verseny- és szektor semlegességet is jelent.

## A rendszer átláthatóságának elve

A Pénzügyi Békéltető Testület saját működése során törekszik arra, hogy folyamatosan informálja a fogyasztókat, a pénzügyi szolgáltatókat és az érdeklődő közvéleményt saját működéséről és eljárásairól. Ennek érdekében honlapot üzemeltet, melyen eljárásrendjét, illetve a Pénzügyi Békéltető Testületre, annak működésére vonatkozó egyéb információkat folyamatosan megjeleníti.

## Kontradiktórius eljárás elve

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárási szabályzata – összhangban a törvényi szabályozással – biztosítja, hogy a feleknek lehetősége legyen a Pénzügyi Békéltető Testület előtt véleményük kifejtésére, a másik fél érveinek megismerésére, arra való reagálásra.

## Az eljárás hatékonyságának elve

A pénzügyi békéltetés jogi szabályozása biztosítja, hogy a fogyasztó számára előnyös legyen az alternatív vitarendezés e fórumának választása.

A fogyasztó számára biztosított előnyök:

- nincs jogi képviseleti kötelezettség,
- biztosított a költségmentesség,
- rövidek az eljárási határidők,
- a Pénzügyi Békéltető Testület aktívan közreműködik az eljárás eredményessége érdekében.

Az eredményes eljárást – és ez által a hatékonyság elvét – veszélyeztető féllel szemben a Pénzügyi Békéltető Testület minden rendelkezésére álló eszközt alkalmaz.

## Jogszerűség elve

A Pénzügyi Békéltető Testület döntése nem eredményezi a fogyasztók számára rendelkezésre álló egyéb jogok – például a bírósághoz fordulás joga – elvonását. A Pénzügyi Békéltető Testület ezért eljárása során felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy bírói utat is igénybe vehet a pénzügyi jogvita eldöntése érdekében.

## Szabadság elve

A Pénzügyi Békéltető Testület döntése csak akkor kötelező a pénzügyi szolgáltatóra, ha erről tájékoztatást kapott és azt elfogadta (alávetés).

Ha a fogyasztó nem elégedett a Pénzügyi Békéltető Testület döntésével, azzal szemben bírói úton – a törvény által biztosított keretek között – jogorvoslattal élhet, illetve közvetlenül is fordulhat bírósághoz a pénzügyi jogvita megoldása érdekében.

## Képviselés elve

A hatékonyság elvének megfelelően a fogyasztó számára nem kötelező képviselőt igénybe venni. Ha azonban a fogyasztó képviselőt kíván igénybe venni, ebben a szándékában nem korlátozható. Ezért a képviselés elvéből következik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban a fogyasztó bárkit (más természetes személyt, fogyasztóvédelmi szervezetet, ügyvédet stb.) felkérhet – a képviseltre vonatkozó formai követelmények betartásával – képviselőté a pénzügyi békéltetési eljárás során.

## A Pénzügyi Békéltető Testület munkája a számok tükrében

A Pénzügyi Békéltető Testület feladatait alapvetően a pénzügyi békéltetési eljárás kezdeményezésével kapcsolatos kérelmek határozzák meg, de részben a kérelmekhez kapcsolódóan, részben a PSZÁF – Psztv.-ben nevesített – szervezeti egységeként hárulnak rá igazgatási jellegű feladatok is.

### A kérelmek száma

A Pénzügyi Békéltető Testület 2012-ben 3534 fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmet dolgozott fel. A 2011. évről 339 folyamatban lévő ügy húzódott át, melyből 3 igazgatási ügy. 2012-ben 3224 kérelem érkezett, amelyből 26 igazgatási ügy besorolást kapott, így a Pénzügyi Békéltető Testület 3198 új kérelemmel foglalkozott. A 3534 kérelem 89%-át lezárták az eljáró tanácsok, míg 385 ügy 2013-ban folytatódik.

Kérelmek száma	3534	100%
ebből lezárt	3149	89%
folyamatban	385	11%
<i>meghallgatásra kitűzve</i>	<i>269</i>	<i>70%</i>
<i>feldolgozás alatt</i>	<i>116</i>	<i>30%</i>

A 2012-es év során beérkező kérelmek heti átlagos darabszáma meghaladta a 60-at, míg 2011-ben ez a szám 45 volt.

A lezárt ügyek aránya a tavalyi 72%-ról 89%-ra emelkedett. Ez a magas arány részben a hatékonyság elvéből következő jogalkotói elvárásnak, részben a Pénzügyi Békéltető Testület munkavégzésének tudható be. Az ügyeket a Psztv. szabályai szerint háromféle időtartam alatt lehet lezárni. A Psztv. rendkívül szűk – nyolc napos – határidőt biztosít a kérelmek hatásköri, eljárási vizsgálatára. Ha a Pénzügyi Békéltető Testület számára kiderül, hogy nincs hatásköre eljárni vagy a kérelem benyújtását megelőző panaszkezelési eljárás hiányzik, a kérelmet elutasítja. A nyolc napos határidő a nyilvánvaló esetekben elég, a bonyolultabb, szerződéssel összefüggő esetekben feszített munkavégzést igényel. A Pénzügyi Békéltető Testület ügyel arra, hogy az elutasító határozatait udvarias, közérthető formában hozza meg, tájékoztatva a pénzügyi fogyasztót arról, hogy milyen egyéb jogi lehetőségeket vehet igénybe. A következő ügy lezárási időtartam már hosszabb, mert megelőzi a hiánypótlás, melyre azért kerül sor, mert a kérelem nem alkalmas döntéshozatalra. Ha az – akár formai, akár tartalmi okból – eredménytelen, az eljárás elutasító határozattal megszűnik, ha eredményes, folytatódik és sor kerül a meghallgatásra. Leghosszabb ideig a meghallgatással lezárt ügyek tartanak, de ezek időigénye sem haladja meg a törvényben előírt határidőt. Ezeknek a Psztv.-ben rögzített határidőknek a Pénzügyi Békéltető Testület részéről történő szigorú betartása vezet az ügyek gyors megoldásához.



## Az igazgatási ügyek száma

Igazgatási ügyek (db)	2337
Psztv. 82. §-a szerinti tájékoztatás	349
Közzététel	1922
Alávetési nyilatkozat	4
Egyéb igazgatási jellegű ügy	62

Az igazgatási ügyek és a kérelmek határára helyezkednek el azok a tájékoztatást kérő levelek, amelyekre a Psztv. 82. §-a szerint kell a Pénzügyi Békéltető Testületnek válaszolnia. A Pénzügyi Békéltető Testülethez beérkezett kérelmekről azonban azok iktatásakor nem mindig derül ki, hogy tájékoztatáskérésről van szó, mert esetenként keverednek a kérelmekkel. Ezért került a 2011. év folyamatban lévő ügyeiből 3 darab, 2012. évből pedig 26 darab az igazgatási ügyek közé.

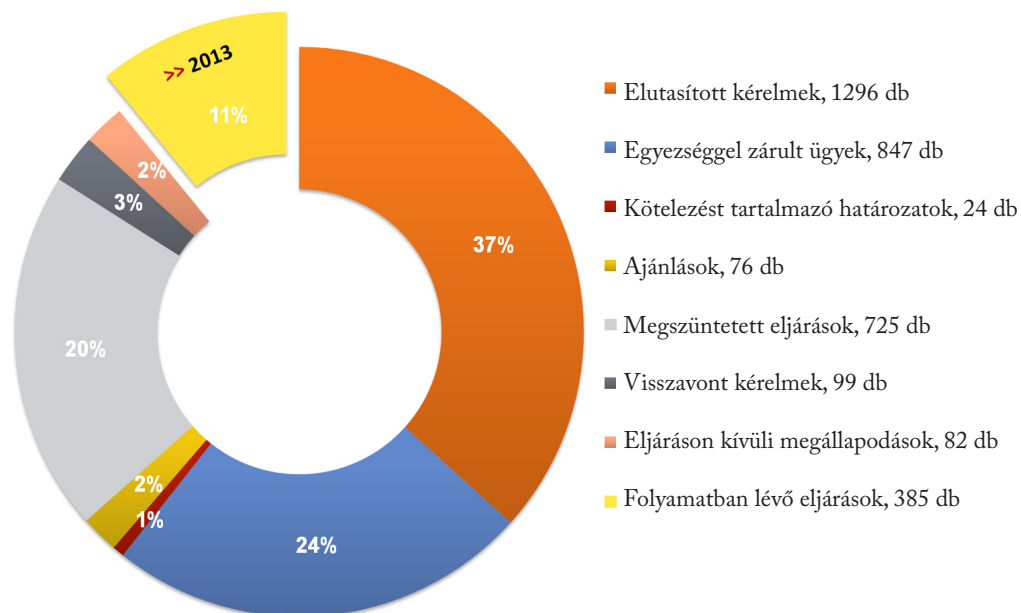
A közzététel mint munkafolyamat elválik a kérelem lezárásától, önálló, törvényben rögzített eljárás, amely szervezetenként sem az eljáró tanácsok, hanem az adminisztrációt végző kollégák feladata. Ez a tevékenység nagy figyelmet igényel, mert a Pénzügyi Békéltető Testület döntéseit – egyes, törvényben foglalt kivételtől eltekintve - anonim módon teszi közzé. Ez a közzétételi mód magában rejti azt a hibalehetőséget, hogy bonyolultabb ügyekben egy-egy adat – például valamely ismert termék neve – alapján a pénzügyi szolgáltató azonosíthatóvá válik. A pontosság különösen fontos az ajánlások közzététele esetén, mert biztosítani kell az anonimizált ajánlások és a nevesített ajánlások közötti átmenetet. A Pénzügyi Békéltető Testület a közzétételekkel kapcsolatban 2012-ben nem kapott olyan jelzést, amely miatt korrigálnia kellett volna a közzétett döntéseit, ajánlásait.

Az alávetési nyilatkozatok kezelése szabványosított, beérkezésüket követően azonnal felkerülnek a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjára.

Az egyéb igazgatási ügyek közül megemlíthető a hazai és nemzetközi szervezetekkel való folyamatos kapcsolattartás, jogszabályok véleményezése, sajtótájékoztatók tartása, szakmai találkozásokon való részvétel.

## A pénzügyi békéltetési eljárás összesített eredménye

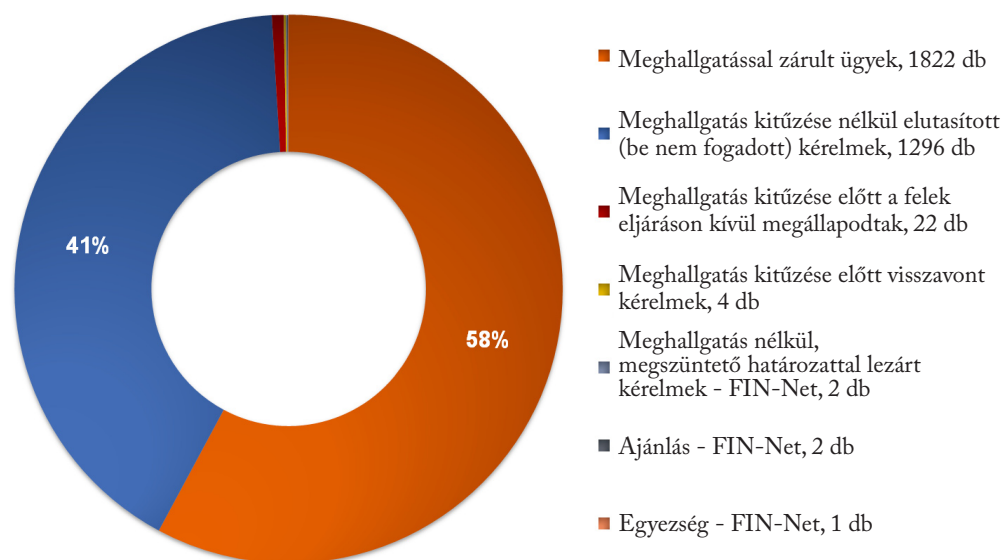
Beérkezett ügyek és azok feldolgozásának státusza	3534	100,00%
Elutasított kérelmek száma	1296	36,67%
Egyezséggel zárult ügyek száma	847	23,97%
Kötelezést tartalmazó határozatok száma	24	0,68%
Ajánlások száma	76	2,15%
Megszüntetett eljárások száma	725	20,51%
Visszavont kérelmek száma	99	2,80%
Eljáráson kívüli megállapodások száma	82	2,32%
Folyamatban lévő eljárások száma	385	10,89%



### a, A lezárt ügyek összesített adatai

A tanácsok 2012. évben összesen 3149 ügyet zártak le.

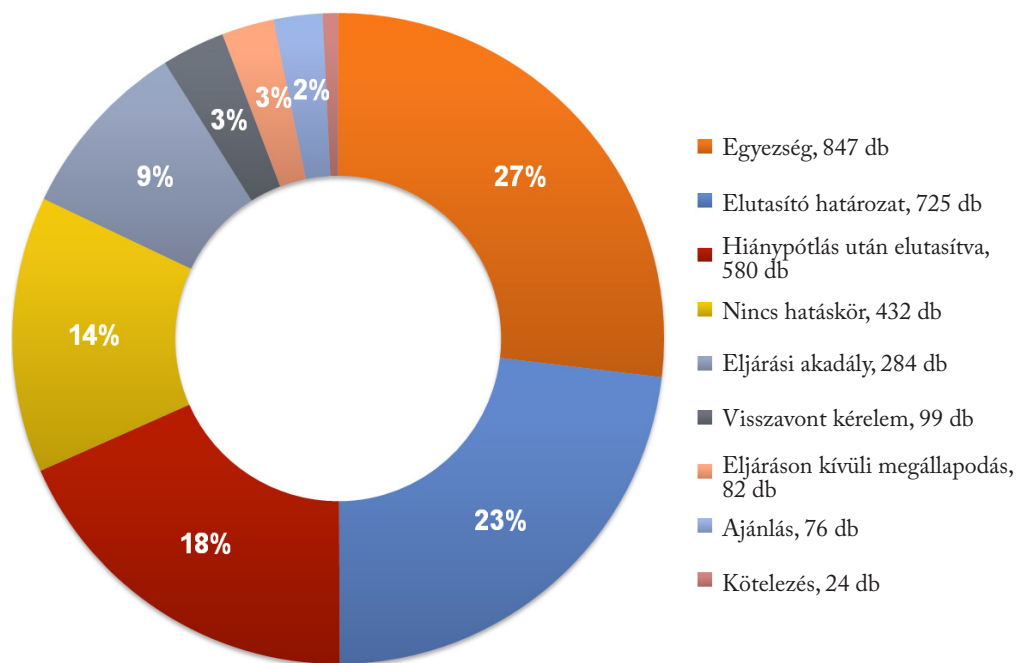
Meghallgatással zárult ügyek	1822
Meghallgatás kitűzése nélkül elutasított (be nem fogadott) kérelmek	1296
Meghallgatás kitűzése előtt a felek eljáráson kívül megállapodtak	22
Meghallgatás kitűzése előtt visszavont kérelmek	4
Meghallgatás nélkül, megszüntető határozattal lezárt kérelmek - FIN-Net	2
Ajánlás - FIN-Net	2
Egyezség - FIN-Net	1
<b>Összesen</b>	<b>3149</b>





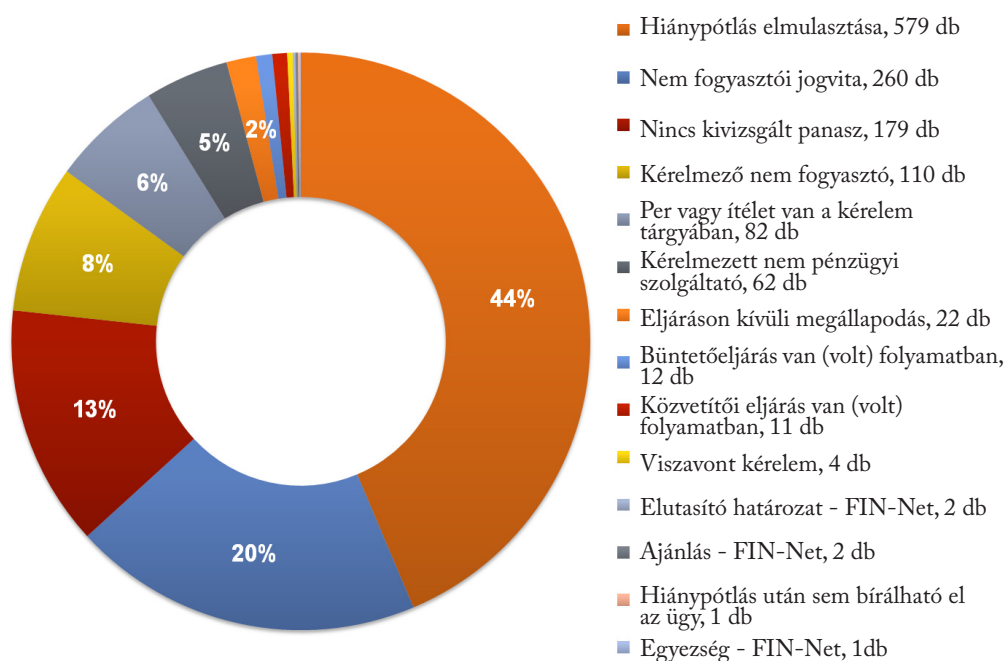
*b, A lezárt ügyek részletes adatai*

Egyezség	847
Elutasító határozat	725
Hiánypótlás után elutasítva	580
Nincs hatáskör	432
Eljárási akadály	284
Visszavont kérelem	99
Eljáráson kívüli megállapodás	82
Ajánlás	76
Kötelezés	24
<b>Összesen</b>	<b>3149</b>



## Meghallgatás nélkül lezárt 1327 kérelem megoszlása

Hiánypótlás elmulasztása	579
Nem fogyasztói jogvita	260
Nincs kivizsgált panasz	179
Kérelmező nem fogyasztó	110
Per vagy ítélet van a kérelem tárgyában	82
Kérelmezett nem pénzügyi szolgáltató	62
Eljáráson kívüli megállapodás	22
Büntetőeljárás van (volt) folyamatban	12
Közvetítői eljárás van (volt) folyamatban	11
Viszavont kérelem	4
Elutasító határozat - FIN-Net	2
Ajánlás - FIN-Net	2
Hiánypótlás után sem bírálható el az ügy	1
Egyezség - FIN-Net	1
<b>Összesen</b>	<b>1327</b>



Az 1327 meghallgatás nélkül lezárt kérelemből a Pénzügyi Békéltető Testület 1296-ot befogadás nélkül elutasított, így az eljárás nem indult meg. 31 esetben pedig vagy meghallgatás nélkül megegyeztek a felek, vagy FIN-Net eljárás keretében, meghallgatás nélkül született döntés.

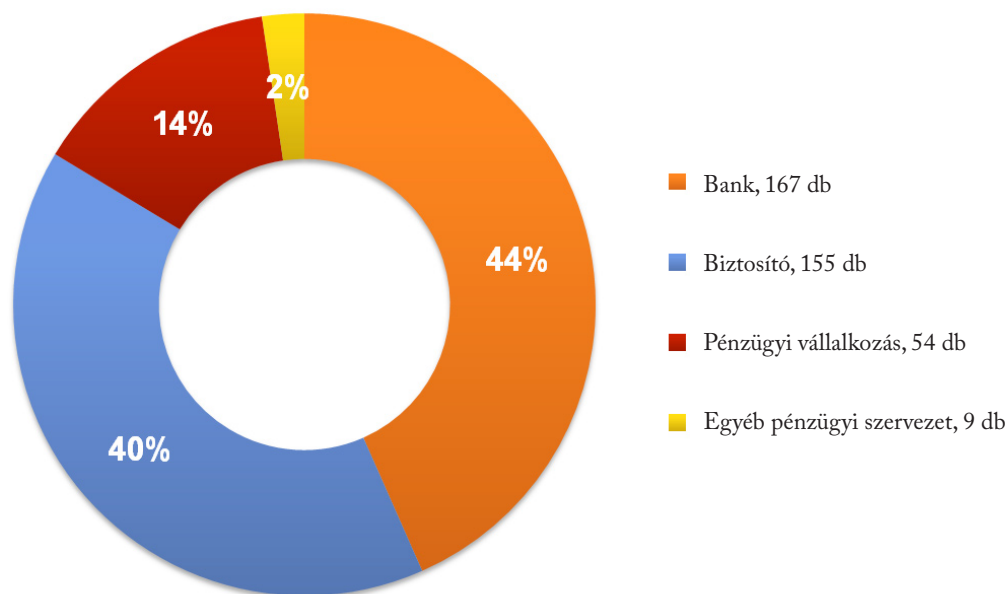
Elutasított kérelem	1296
Befogadott, meghallgatás nélkül elutasított	2
Ajánlás	2
Egyezség	1
Eljáráson kívüli megállapodás	22
Visszavont kérelem	4

### c, A folyamatban lévő eljárások adatai

A 385 folyamatban lévő, 2013-ra áthúzódó ügy 70%-ában a Pénzügyi Békéltető Testület már kitűzte a meghallgatás dátumát, 30%-ában pedig jellemzően hiánypótlásra van szükség.

A 385 folyamatban lévő ügy megoszlása pénzügyi szolgáltatók szerint

Bank	167
Biztosító	155
Pénzügyi vállalkozás	54
Egyéb pénzügyi szervezet	9
<b>Összesen</b>	<b>385</b>



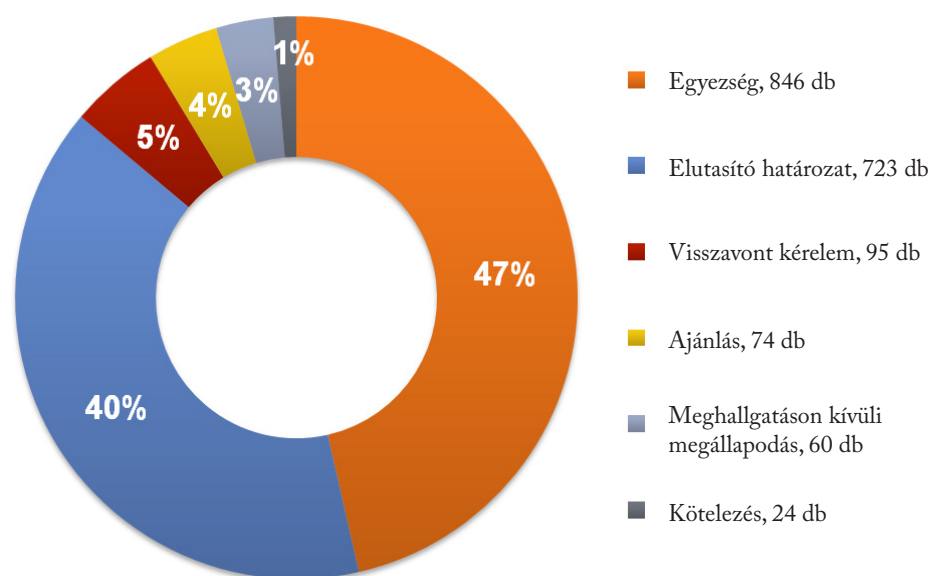
### A pénzügyi békéltetési eljárás eredménye meghallgatás után

A tanácsok 1822 kérelmet meghallgatással zártak le, ezen túlmenően 425 esetben folytatódó meghallgatást is kitűztek, így összességében 2247 meghallgatást tartottak. Ez heti átlagban tanácsonként 6 meghallgatást jelent, figyelembe véve azonban, hogy az évi 52 hetet csökkentik az ünnepnapok, és az év végi két hét meghallgatási szünet, ezért a tanácsok átlagosan heti 8 meghallgatást tartanak. (A meghallgatások heti számát a 7. számú melléklet tartalmazza.)

### *A meghallgatások eredményei a Psztv. szerinti felosztásban (db; %)*

Egyezség	846	46%
Elutasító határozat	723	40%
Visszavont kérelem	95	5%
Ajánlás	74	4%
Meghallgatáson kívüli megállapodás	60	3%
Kötelezés	24	1%
<b>Összesen</b>	<b>1822</b>	<b>100%</b>

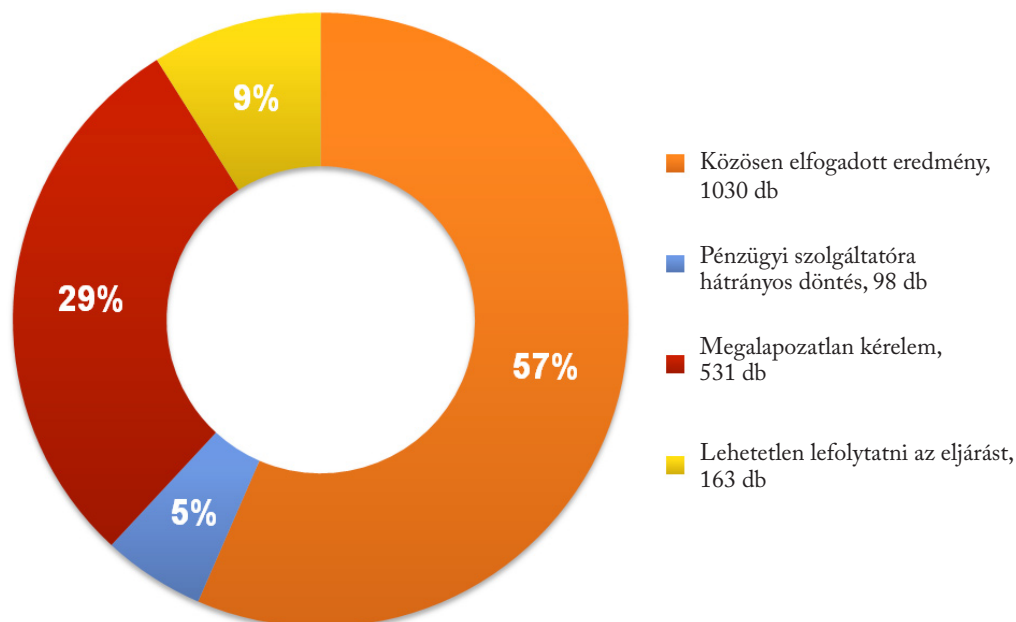
### *A meghallgatások eredményei tartalom szerinti felosztásban*



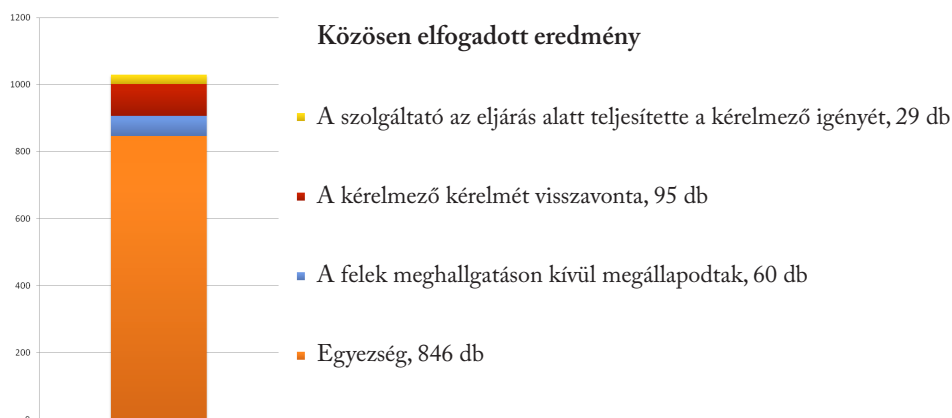
A fentiekben a Psztv. formai előírásai szerint látható a kérelmek jogi sorsa. Ez a megközelítés azonban torzító hatású lehet, mert az egyezséget ugyanúgy egy kategóriaként kezeli, mint a megszüntetést, melynek négy alkategóriája van. Ez a négy alkategória a Psztv. 93.§-ának (3) bekezdése szerint következő: a fogyasztó a kérelmét visszavonja, a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, az eljárás folytatása lehetetlen, az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség. Azonban e négy alkategórián belül kettő (*visszavonás, az eljárás megszüntetésében való közös megállapodás*) valójában az ügynek a pénzügyi fogyasztó számára kedvező megoldását jelenti. Ezért az alábbiakban a Psztv. tartalmi értelmezésének megfelelő felosztásban is megtekinthetők a kérelmek elintézésének eredményei.

Az adatok tartalmi csoportosításából egyértelműen látszik, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület segítségével a felek legtöbbször (1030 esetben) meg tudtak állapodni egymással. A pénzügyi fogyasztóknak megállapodás hiányában 98 esetben volt egyértelműen igazuk, melyet a Pénzügyi Békéltető Testület ajánlásaival, kötelezést tartalmazó határozataival állapított meg. Ebből a statisztikából az is kiderül, hogy a pénzügyi szolgáltatók azokban az esetekben, ahol kevésbé volt igazuk, törekedtek a megegyezésre. A pénzügyi

békéltetési eljárás kereteit meghaladó esetekben, ahol az eljárás folytatása lehetetlenné vált – ez 163 kérelmet érintett – az eljárást meg kellett szüntetni. Ezekben az ügyekben szakértőt – jellemzően kár-, műszaki, vagy orvosszakértőt – kellett volna kirendelni, de erre a pénzügyi békéltetési eljárásban nincs lehetőség. A pénzügyi szolgáltatók számára pedig a Pénzügyi Békéltető Testület pártatlanságának bizonyítéka, hogy 531 esetben a kérelem megalapozatlansága bizonyosodott be az eljárás eredményeként. Formálisan megalapozatlanság miatt kellett megszüntetni az eljárást abban a 29 esetben, amelyben a pénzügyi szolgáltató teljesített, de a pénzügyi fogyasztó erről a tényről nem értesítette a Pénzügyi Békéltető Testületet, és kérelmét nem vonta vissza.



A közösen elfogadott eredménykategória legnagyobb része az egyezség, amellyel a felek teljesen vagy részben megoldják vitájukat. A kérelem visszavonására akkor kerül sor, ha a vita megoldódik az eljárásban vagy a pénzügyi fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület előtt érti meg a vitatott ügy lényegét, ezért válik az eljárás okafigyottá. Az eljárás megszüntetésében való közös megállapodás mindig egyezséget takar, melyet azonban a felek a pénzügyi békéltetési eljáráson kívül kötnek meg, és a vitát ezzel megoldják. Ebben a kategóriában szerepel továbbá a fent említett 29 ügy is, amelynek során a pénzügyi fogyasztó számára teljesített a pénzügyi szolgáltató.



## A pénzügyi békéltetési eljárás időigénye

A Pénzügyi Békéltető Testületnek 2011-ben átlagosan 46 napra volt szüksége, hogy a hiánytalanul rendelkezésre álló kérelmek beérkezését követően elbírálja azokat. A növekvő munkateher miatt ez 2012-ben 55 napra emelkedett, de messze elmarad a Psztv. által biztosított 90 naptól, amely 30 nappal meghosszabbítható. A Pénzügyi Békéltető Testület működése továbbra is biztosítja azt a gyorsaságot, amelyet a jogalkotó elvárt a szervezettől. A pénzügyi fogyasztók számára nyújtott lehetőség – jogvitájuk gyors eldöntése – a Pénzügyi Békéltető Testület által megvalósult.

## A kérelmekkel kapcsolatos tapasztalatok

### Általános megállapítások

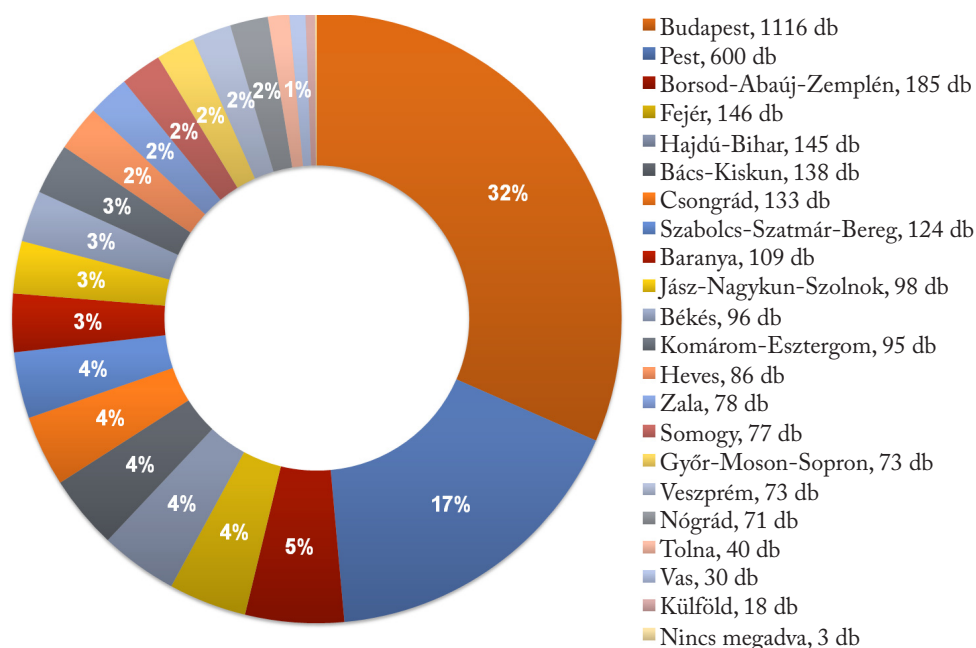
A kérelmek megoszlásának alábbi ismertetése nyilvánvalóvá teszi, hogy nehezen alkotható meg a pénzügyi fogyasztó egységes képe. A pénzügyi fogyasztók vitás ügyei sokféleképpen oszlanak meg, ezért a pénzügyi békéltetési eljárásban erre a sokféleségre, egyediségre tekintettel kell lenni. A hiánypótlásra visszaküldött kérelmek, a meghallgatás nélkül végződő ügyek száma azt mutatja, hogy a pénzügyi fogyasztók jelentős része segítségre szorul, illetve a rendelkezésre álló segítő lehetőséggel nem tud élni. Ugyanakkor az ügyeiben tudatosan, felkészülten eljáró pénzügyi fogyasztó jól használja a pénzügyi békéltetés intézményrendszerét, eredményesen lép fel jogvitája rendezése érdekében pénzügyi szolgáltatójával szemben. A pénzügyi békéltetési eljárás pénzügyi fogyasztók számára talán legfontosabb tapasztalata, hogy a felkészülés során nekik is együttműködő magatartást kell tanúsítaniuk az eredmény érdekében. A másik fél tisztelete, a higgadt szakmai felkészültség szinte mindig eredményre vezet, míg az ezzel ellentétes magatartás alig. Érdemes továbbá nyitottnak lenni az egyezségi ajánlatokra akkor is, ha az nem mindenben felel meg a pénzügyi fogyasztó korábbi elképzeléseinek.

A kérelmek közel fele pénzügyi szolgáltatást érint, azon belül 70% a kölcsönnyújtáshoz kapcsolódó kérelmek aránya, amely a magyar társadalom egyik nagy problémájára, az eladósodottságra mutat rá. Ezekben az ügyekben sokszor elmérgesedett helyzeteket kell megpróbálni megoldani, a pénzügyi szolgáltatónak a jogi pozíciója, a pénzügyi fogyasztónak a kétségbeesésből eredő indulata az erősebb. A pénzügyi békéltetési eljárás ezekben az ügyekben akkor sikeres, ha a felek mindegyike feladja a maga előre elfoglalt pozícióját.

Gyakorlati tapasztalatként elmondható, hogy a pénzügyi jogviták egy része megelőzhető lenne azzal, ha a pénzügyi fogyasztók komolyan vennék, hogy az adott szerződésben ők szerződő felek, ezért a szerződéskötés során a leírtak számítanak. A szóban elhangzottak utólag nem vagy alig rekonstruálhatók, így az írásba foglalt szerződés fejezi ki a pénzügyi fogyasztó akaratát. Ha a szerződésben valami nem érthető, arra rá kell kérdezni, az aláírásra csak akkor kerülhet sor, ha minden kérdést tisztáztak a felek. Fontos még, hogy a pénzügyi szolgáltatók iktatási rendszere eltérő, ezért minden dokumentumot át kell vetetni, a pénzügyi szolgáltató képviselője aláírásával, pecséttel igazolja az átvétel tényét, dátumát, mert enélkül a későbbi bizonyítás ellehetetlenül.



## A kérelmek területi megoszlása

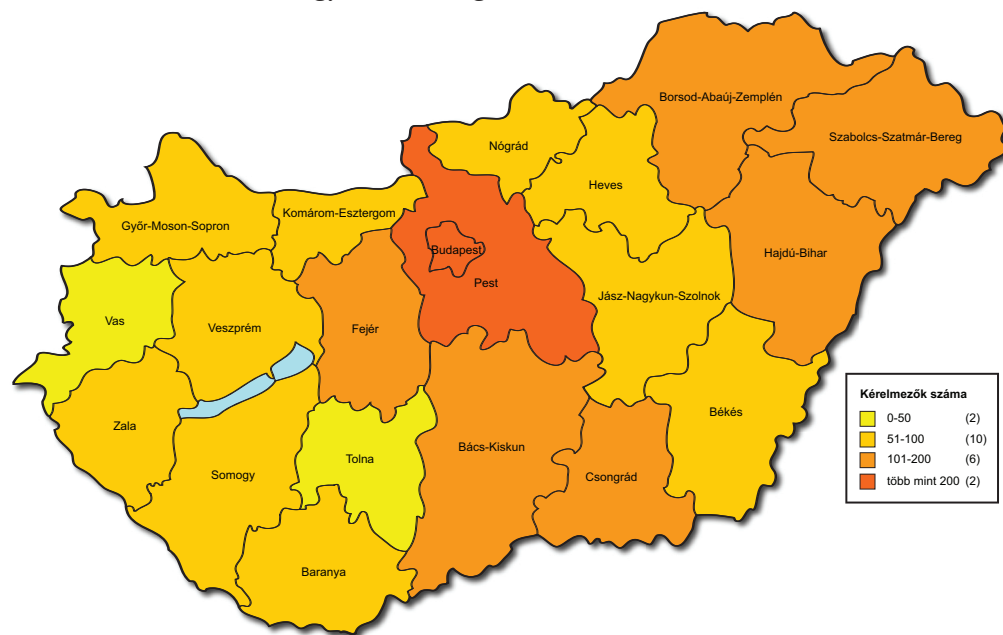


A kérelmek területi megoszlásával kapcsolatos adatokban a korábbiakhoz képest érdemi változás nincs, mind a budapesti, mind a vidéki pénzügyi fogyasztók igénybe veszik a pénzügyi békéltetés gyors és ingyenes lehetőségét.

Megyék	Kérelmek száma	Kérelmek aránya megyénként	Lakosság aránya megyénként
Budapest	1116	31,58%	17,29%
Pest	600	16,98%	12,27%
Borsod-Abaúj-Zemplén	185	5,23%	6,91%
Fejér	146	4,13%	4,26%
Hajdú-Bihar	145	4,10%	5,40%
Bács-Kiskun	138	3,90%	5,27%
Csongrád	133	3,76%	4,22%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	124	3,51%	5,59%
Baranya	109	3,08%	3,93%
Jász-Nagykun-Szolnok	98	2,77%	3,90%
Békés	96	2,72%	3,66%
Komárom-Esztergom	95	2,69%	3,12%
Heves	86	2,43%	3,11%
Zala	78	2,21%	2,88%
Somogy	77	2,18%	3,20%
Győr-Moson-Sopron	73	2,07%	4,47%
Veszprém	73	2,07%	3,58%
Nógrád	71	2,01%	2,04%
Tolna	40	1,13%	2,33%
Vas	30	0,85%	2,59%
Külföld	18	0,51%	
Nincs megadva	3	0,08%	
<b>Összesen</b>	<b>3534</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



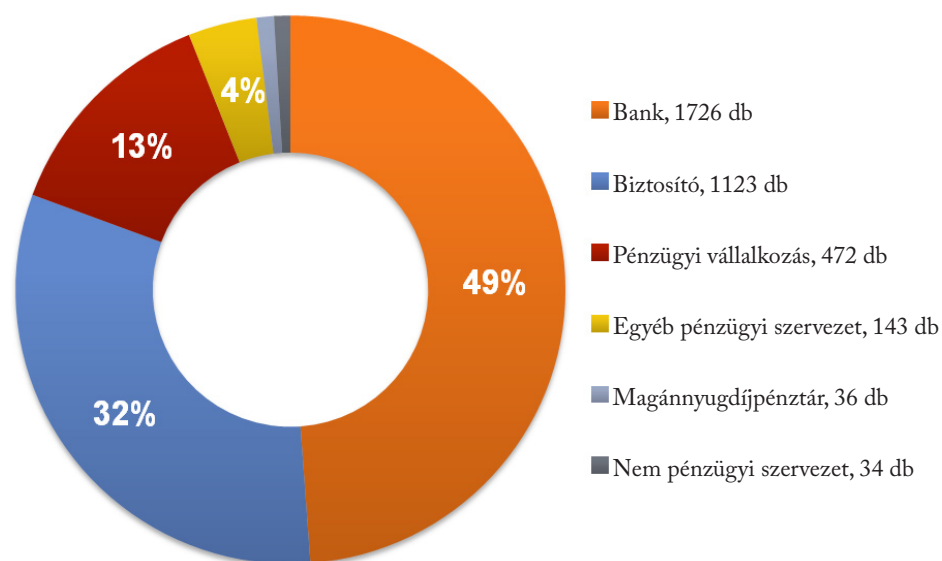
## Kérelmezők számának megyénkénti megoszlása (2012)



## A kérelmek megoszlása szolgáltatótípusonként

A beérkezett kérelmek 49%-a bankokat, 32%-a biztosítókat érintett, 19% pedig megoszlott a többi szolgáltatótípus között.

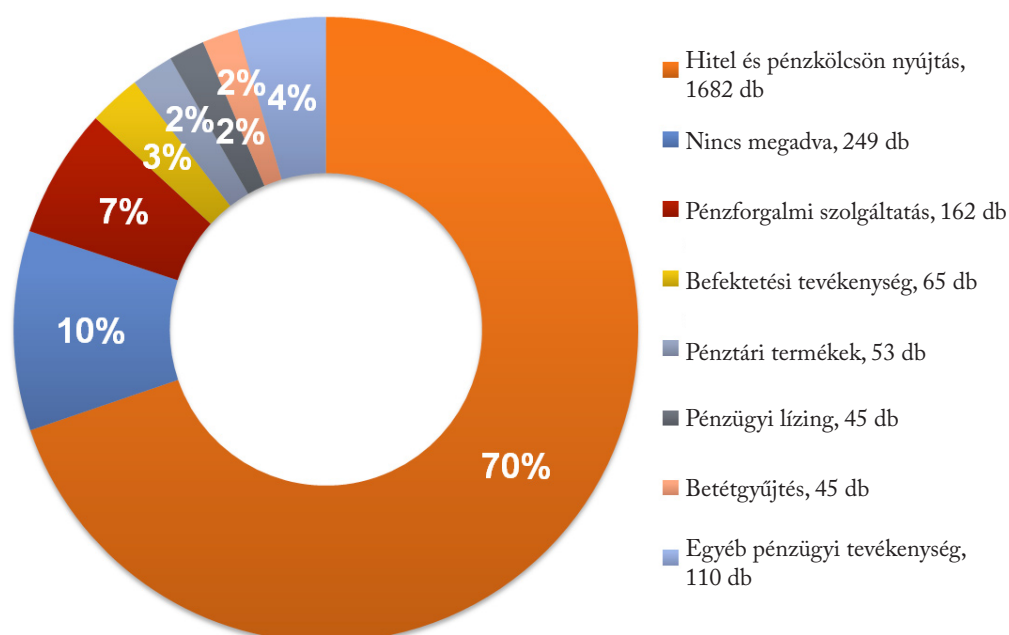
Pénzügyi szolgáltató	Darab	Arány
Bank	1726	48,8%
Biztosító	1123	31,8%
Pénzügyi vállalkozás	472	13,4%
Egyéb pénzügyi szervezet	143	4,0%
Magánnyugdíjpénztár	36	1,0%
Nem pénzügyi szervezet	34	1,0%
<b>Összesen</b>	<b>3534</b>	<b>100,0%</b>



## Pénz-és tőkepiaci szolgáltatások, pénztári termékek

	Darab	Arány
Hitel és pénzkölcsön nyújtás	1682	69,8%
Nincs megadva	249	10,3%
Pénzforgalmi szolgáltatás	162	6,7%
Befektetési tevékenység	65	2,7%
Pénztári termékek	53	2,2%
Pénzügyi lízing	45	1,9%
Betétgyűjtés	45	1,9%
Egyéb pénzügyi tevékenység	110	4,6%
<b>Összesen</b>	<b>2411</b>	<b>100,0%</b>

A kérelmek szolgáltatások szerinti besorolásából kiugró a hitel- és pénzkölcsönnyújtás közel 70%-os aránya, amely visszaigazolja, hogy e téren nem csak egyszerű üzleti kockázatról van szó, hanem alapvető és rendkívül összetett társadalmi problémáról. A második helyen szereplő „nincs megadva” kategória azt jelzi, hogy a pénzügyi fogyasztók sincsenek tisztában legtöbbször azzal, hogy mi a kérelmük tárgya, ez sokszor gátja az eljárásnak, szerencsésebb esetben – például a hiánypótlás alkalmával – az eljárás során kiderül. A pénzforgalmi szolgáltatások körében jellemző a bankkártya-használatból eredő kérelem, melyek többsége a bankkártya elvesztése, a személyes kód illetéktelen felhasználása miatt keletkezik.



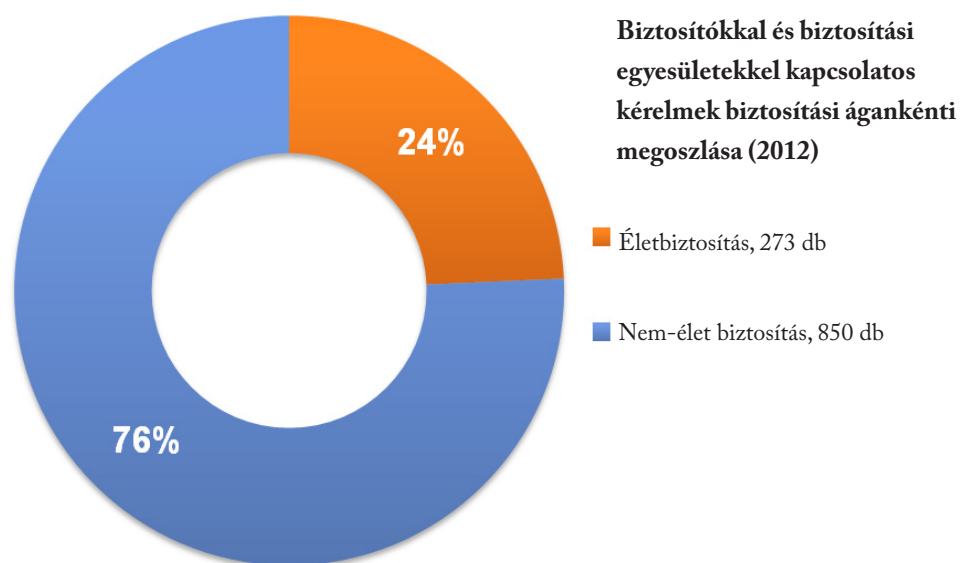
## A kérelmek pénzügyi intézmények szerinti eloszlása

Pénzügyi szolgáltató	Piaci részesedés				
	Összesen	Arány	Mérleg	Betét	Hitel
OTP Bank Nyrt.	359	14,89%	17,78%	26,79%	5,77%
Erste Bank Hungary Zrt.	222	9,21%	8,58%	8,49%	14,03%
Raiffeisen Bank Zrt.	151	6,26%	6,20%	7,32%	6,53%
K&H Bank Zrt.	134	5,56%	7,67%	6,68%	8,66%
UniCredit Bank Hungary Zrt.	127	5,27%	4,61%	5,90%	3,52%
Budapest Bank Nyrt.	85	3,53%	2,45%	3,39%	3,81%
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	83	3,44%	1,33%	1,55%	5,12%
CIB Bank Zrt.	75	3,11%	6,63%	8,80%	5,79%
Egyéb pénzügyi intézmények	1175	48,73%	44,74%	31,09%	46,77%
<b>Összesen</b>	<b>2411</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

A Bankokkal és egyéb pénzügyi szereplőkkel kapcsolatosan beérkezett kérelmek. Piaci részesedés a mérlegfőösszeg, betétállomány és bruttó hitelállomány arányában. (Forrás: PSZÁF Elemzési főosztály 2011. december 31. állapotra vonatkozó adatai.)

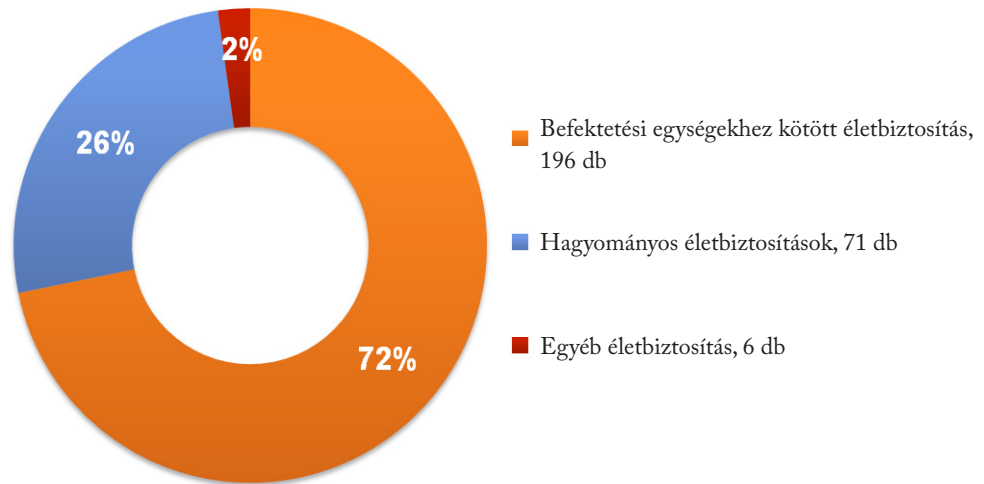
## Biztosítók és biztosító egyesületek

A biztosítókkal és biztosító egyesületekkel szemben a 2012. évben összesen 1123 kérelem érkezett a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amely az összes beérkező kérelem 32%-át jelenti. A kérelmek több mint háromnegyede, összesen 850 kérelem nem-életbiztosítási ágba tartozó, míg 273 kérelem életbiztosítási ágba sorolható biztosítási termékkel kapcsolatos jogvita volt.



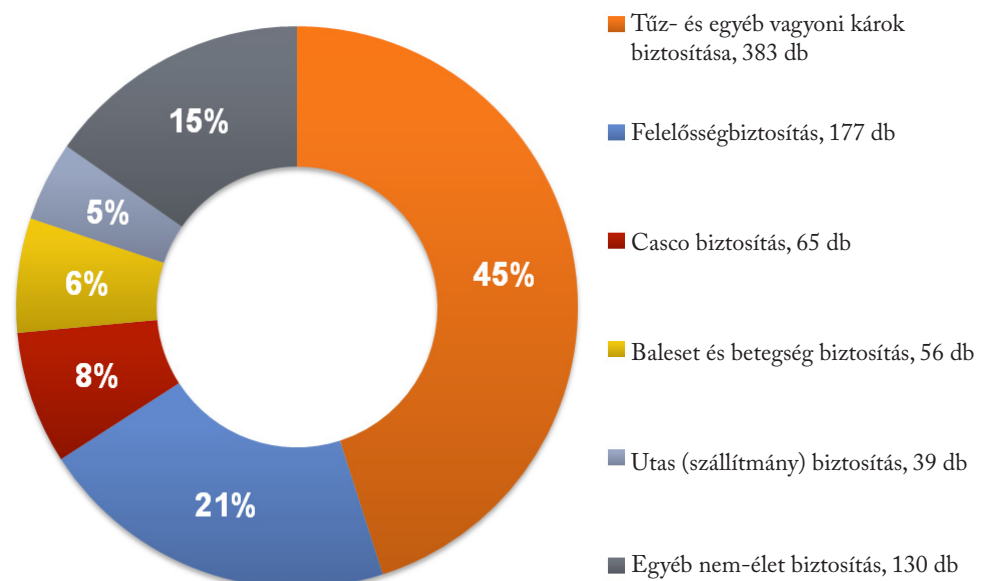
### Életbiztosítások megoszlása

Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás	196	71,8%
Hagyományos életbiztosítások	71	26,0%
Egyéb életbiztosítás	6	2,2%
<b>Összesen</b>	<b>273</b>	<b>100,0%</b>



### Nem-élet biztosítások megoszlása

Tűz- és egyéb vagyoni károk biztosítása	383	45,1%
Felelősségbiztosítás	177	20,8%
Casco biztosítás	65	7,6%
Baleset és betegség biztosítás	56	6,6%
Utazó (szállítmány) biztosítás	39	4,6%
Egyéb nem-élet biztosítás	130	15,3%
<b>Összesen</b>	<b>850</b>	<b>100,0%</b>



## A kérelmek biztosítók szerinti megoszlása

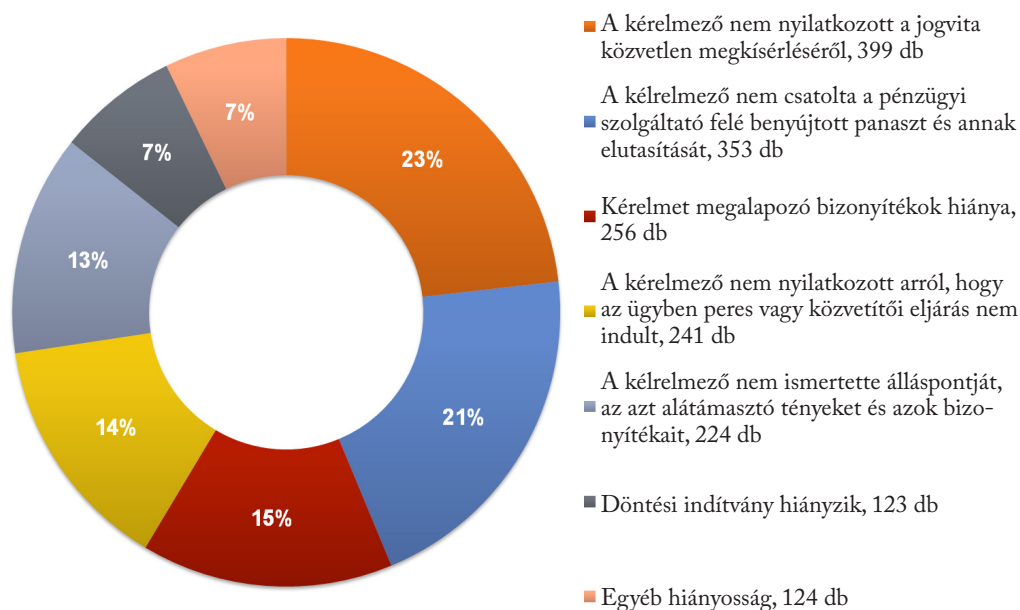
	Összesen	Arány	Piaci rész
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	288	25,65%	14,55%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	213	18,97%	10,88%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	148	13,18%	17,55%
Aegon Magyarország Biztosító Zrt.	75	6,68%	10,02%
UNIQA Biztosító Zrt.	45	4,01%	6,47%
Egyéb biztosító	354	31,52%	40,53%
<b>Összesen</b>	<b>1123</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Biztosítókkal kapcsolatosan beérkezett kérelmek. Biztosítók piaci részesedése a bruttó díjbevételek arányában. (Forrás: Mabisz 2011 IV. negyedéves jelentés, nem Mabisz tag biztosító adatait nem tartalmazza.)

## A hiánypótlásra visszaküldött kérelmek adatai

A beérkezett 3534 darab kérelemből 1720 esetben volt szükség hiánypótlásra. Ez a kérelmek 54%-a.

Hiánypótlások megoszlása a hiánypótlás oka szerint

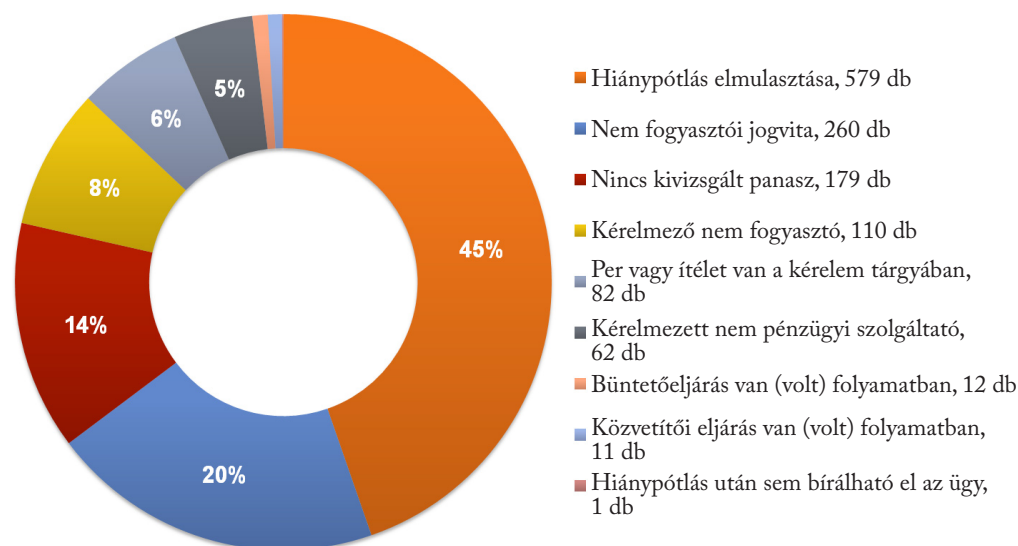


Jelen tájékoztató adatai alapján megállapítható, hogy a hiánypótlások nagy száma a pénzügyi fogyasztók felkészületlenségére világít rá. Az eljárási szabályok be nem tartása, a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörének hiánya megakadályozza a sikeres pénzügyi békéltetést. (Lásd a 8. számú mellékletben.)

## Az eljárási hiányosságok miatt elutasított kérelmek adatai

A 3149 lezárt ügyből 1296 esetben a kérelem nem tartalmazta a jogszabályban kötelezően előírt elemeket, ezért a tanácsoknak ezeket a kérelmeket el kellett utasítani.

## A kérelmek elutasítás oka szerinti megoszlása



Az eljárási okból elutasított kérelmek magas száma is a pénzügyi fogyasztók felkészültségének hiányosságaira mutat rá. A pénzügyi szolgáltatók ezekkel az ügyekkel nem találkoznak, mert az eljárási okból elutasított kérelmek esetén nem kell válasziratot küldeniük, meghallgatásra nem kerül sor.

Az eljárási okból való elutasítás vízváltó az ügy további sorsát illetően, mert a meghallgatásra kitűzött kérelmek vonatkozásában 62% a kérelmezők számára előnyösen végződő eljárások aránya. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása kérelemhez kötött, ezért rossz kérelem esetén nem tud jó döntést hozni. *(A 9. számú melléklet további részleteket mutat meg az elutasítások számának pénzügyi szolgáltatónkénti megoszlásáról.)*

## A pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos tapasztalatok

### Általános megállapítások

A pénzügyi szolgáltatók jól érzékelhetően megszokták a pénzügyi békéltetési eljárást, együttműködőek, a meghallgatásokon megjelennek. Alapvető, a jogalkotói szándéknak nem megfelelő magatartás elvétve fordul elő, ha mégis, azt a Pénzügyi Békéltető Testület haladéktalanul jelzi a PSZÁF-nak, amely szankcionálja a törvénytértést. A Pénzügyi Békéltető Testület különbséget tud tenni a munkaszervezési nehézségből, betegségből adódóan ritkán előforduló válaszirat-küldési határidő túllépése, a meghallgatáson való megjelenés elmulasztása és az együttműködési kötelezettség megtagadása között, így az előbbi esetekben természetesen nem kell szankcióra számítani. A pénzügyi szolgáltatók jelzik a felmerült problémát, nem élnek vissza az ilyen helyzetekkel.

Az együttműködési kötelezettség betartása mellett azonban kisebb működési zavarok egyes pénzügyi szolgáltatóknál rendszerszinten fordulnak elő, melyek megnehezítik az eljárást. Ilyenek például a jogi képviselő minőségével kapcsolatos problémák, a megbízott ügyvédek kevésbé felkészültek, meghatalmazásuk az egyezségkötésre nem mindig terjed ki, gyakoriak a meghatalmazással kapcsolatos alapos kifogások is. Ha ezek a problémák visszaélészerűek és ezzel veszélyeztetik a pénzügyi békéltetési eljárás eredményességét, ezt a Pénzügyi Békéltető Testület jelzi a pénzügyi szolgáltatóknak.



A jelzést követően a pénzügyi szolgáltató rendszerint gyorsan változtat a kifogásolt magatartáson. Ha azonban nem sikerül a változtatást ezen a módon elérni, a PSZÁF szankcionálja az eljárást veszélyeztető pénzügyi szolgáltatót.

A „Pénzt lehet veszíteni, bizalmat nem.” elv szempontjából a 2012. év ügýtípusai közül három emelhető ki: a végtörlesztéshez, a unit-linked biztosításokhoz, valamint a munkanélküliségi biztosításokhoz kapcsolódó kérelmek.

A végtörlesztés lehetősége jelentős kihívás elé állította a hitelintézeti szektort, amely alapvetően meg tudott felelni a jogalkotói elvárásoknak. A végtörlesztéshez kapcsolódó jogvitákhoz részben a pénzügyi fogyasztó tájékoztatatlansága, határozatlansága, részben az eredeti hitelt kiváltó hitelhez jutás problémái, részben a pénzügyi szolgáltatók – helytelen jogértelmezésből, belső, szervezeti hiányosságból, leterheltségből fakadó – hibája vezetett. Az utóbbi esetben a pénzügyi fogyasztó kérelme általában megalapozott volt, ezért a pénzügyi szolgáltatók többsége hajlott a megoldásra, kisebb részük azonban nem, sőt, a Pénzügyi Békéltető Testület ajánlásainak nyilvánosságra hozatalát is vállalták a hibák – anyagi kompenzációval járó – elismerése helyett. Ez a hozzáállás viszont a bankokkal szembeni társadalmi bizalmat erodálja, ezért az ajánlások nem teljesítéséről való döntés előtt minden pénzügyi szolgáltatónak érdemes mérlegelnie a kieső profit mellett a döntés társadalmi hatását is.

A befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosításokból keletkezett jogviták kezelése kapcsán a bankok és a biztosítók közös felelőssége vethető fel. Az e körbe tartozó kérelmek többségében az alapprobléma az, hogy az általában idős pénzügyi fogyasztó bankban köt unit-linked biztosítási szerződést, miközben ő azt hiszi, hogy banki terméket vásárol (sokszor az adott bank logóját feltüntető irattartóban kapja meg a szükséges iratokat is).

A probléma súlyát jelzi, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének a befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatos prudenciális és fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 13 /2012. (XII. 4.) számú ajánlása is foglalkozik a jelenséggel, ajánlva a pénzügyi szolgáltatóknak, hogy *„Amennyiben a hitelintézet és a biztosító közötti szerződés alapján bankfiókban történik a biztosításközvetítés, úgy szükséges, hogy a biztosító és a biztosításközvetítő főbb adatairól történő – a szerződéskötés előtti írásbeli – tájékoztatás keretében az eljáró ügyintézők figyelemfelhívó módon tájékoztassák az ügyfelet, hogy az adott ügylet tekintetében nem hitelintézeti, hanem biztosítási terméket értékesítenek. Az eljáró ügyintézők a biztosítás jellemzőire vonatkozó tájékoztatás során térjenek ki a biztosítási termék banki megtakarítási termékektől eltérő lényeges különbségére.”* A pénzügyi békéltetési eljárás eredménye a unit-linked biztosítások vonatkozásában azért kétséges, mert formális értelmezésben szerződésszerű a pénzügyi szolgáltató magatartása még akkor is, ha nem életszerű, hogy nyolcvan év feletti emberek húsz évre szóló szerződéseket kötnek. Eltérő a biztosítók hozzáállása az ilyen ügyekhez, mert egyes biztosítók a formális értelmezés szerint járnak el, míg mások az eljárás során a józan ész szabályai szerint visszafizetik a vitatott összeget. Ezekben az ügyekben is célszerű lenne a túlbuzgó ügynökök védelme helyett a biztosítók és a biztosítási termék jövője szempontjából figyelembe venni a társadalmi hatásokat is.

A munkanélküliségi biztosításokkal kapcsolatos kérelmek először a Pénzügyi Békéltető Testülethez érkeztek, ezért annak jelentős szerepe van a joggyakorlat alakításában.

A pénzügyi fogyasztók számára kevésbé volt ismert, hogy a munkanélküliségi kockázatot is magában foglaló törlesztési biztosítások túlnyomó többségében a biztosító



kockázatviselése a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetésére csak akkor terjed ki, ha a megállapodásban kifejezetten megemlítik, hogy a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetésére a szerződési feltételekben meghatározott okok valamelyike miatt kerül sor. A munka törvénykönyve a közös megegyezés kapcsán nem kívánja meg, hogy a felek a munkaviszony megszüntetésének indokát belefoglalják a megállapodásba, ezért a munkaviszony megszüntetésének indoka ezen megállapodásokból jellemzően hiányzik. A törlesztési biztosítások jelentős része azonban munkanélküliség címén csak akkor nyújt fedezetet a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszűnésére, ha az erről szóló megállapodásban kifejezetten megemlítik a közös megegyezés indokát (a munkáltatónál történt átszervezés, létszámcsökkentés, a munkáltató jogutód nélküli megszűnése vagy a munkavállaló tartós keresőképtelensége). A munkajog és biztosítási jog eltérő megközelítése számos problémát vetett fel, de a biztosítók többsége a pénzügyi békéltetési eljárásban arra a fogyasztóbarát értelmezésre hajlott, amely lehetővé tette a munkaviszony valós megszűnésének utólagos igazolását. Így a pénzügyi fogyasztó törlesztőrészletét a biztosító fizeti a biztosítási szerződésben foglaltak szerint. Ez a biztosítók által követett gyakorlat jó példa a társadalmi bizalom elnyerésére, erősítésére.

A pénzügyi vállalkozásokat érintő jogviták döntő többségét a gépjármű-finanszírozás, a követeléskezelés és az ún. gyorskölcsönnyújtás teszi ki. A pénzügyi vállalkozások általában együttműködőek, néhány esetben azonban a PSZÁF-nak bírságot kellett kiszabnia az együttműködési kötelezettség be nem tartása miatt. A pénzügyi vállalkozások töreksenek a megállapodásra, ha a pénzügyi fogyasztó részéről megállapodási hajlandóságot tapasztalnak, sokszor még kifejezetten méltányossági ügyekben is sikerül megoldást találni.

A szövetkezeti hitelintézeti szektor 2012. évben is elhanyagolható szerepet játszott a pénzügyi békéltetésben. A végtörlesztéshez kapcsolódó néhány ügy került a Pénzügyi Békéltető Testület elé, amely ezt a szektort érintette. A jelenségre az lehet a magyarázat, hogy az ügyfelekkel való személyesebb kapcsolat hatékonyabb panaszkezelést tesz lehetővé, így a pénzügyi fogyasztóknak már ritkábban kell jogvitájuk megoldására külső fórumot keresni.

A Pénzügyi Békéltető Testület pénzügyi szolgáltatókra vonatkozó tapasztalata összességében pozitív, munkájuk elismerést érdemlő. A pénzügyi szolgáltatók a pénzügyi békéltetési eljárásban sokkal jobban szerepelnek, mint azt a róluk kialakult társadalmi kép sugallná, sajnálatos viszont, hogy ezt a képet részben lerontják szimbolikus ügyek rossz kezelésével és a mindenütt előforduló emberi hibák nyilvánosság előtti elfedésével.

## A meghallgatással befejezett ügyek az eljárás eredménye szerint

### *A legtöbb egyezséget kötő pénzügyi szolgáltatók sorrendje*

Szolgáltatók	Egyezés	Meghallgatással lezárult ügy
Erste Bank Hungary Zrt.	77	133
OTP Bank Nyrt.	76	177
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	66	164
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	44	134
Raiffeisen Bank Zrt.	36	76
K&H Bank Zrt.	34	71
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	33	101
UniCredit Bank Hungary Zrt.	32	62
Budapest Bank Nyrt.	27	47
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	26	45
Merkantil Bank Zrt.	21	28

A táblázat jól mutatja, hogy az egyezségekötés terén a pénzügyi szolgáltatók jól teljesítenek. Érdekes összefüggést is mutat a táblázat, a csökkenő meghallgatási szakba jutott ügyek arányaiban nagyobb megegyezési hajlandóságot mutatnak.

### *Kötelezést kapott pénzügyi szolgáltatók sorrendje*

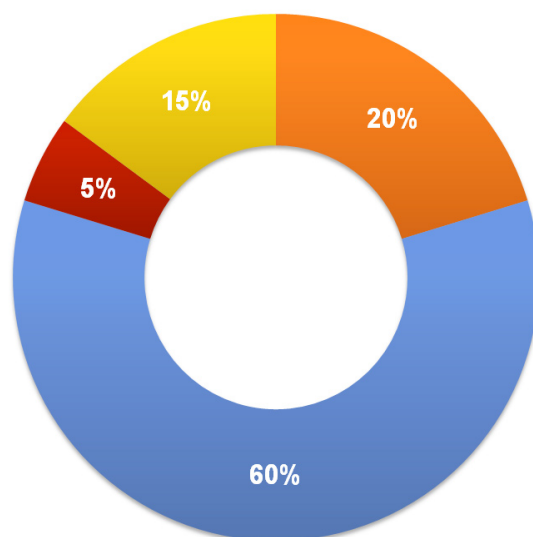
Szolgáltatók	Kötelezés	Meghallgatással lezárult ügy
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	8	101
FHB Jelzálogbank Nyrt.	3	36
Magyar Posta Biztosító Zrt.	2	19
Erste Bank Hungary Zrt.	2	133
MKB Bank Zrt.	1	38
UNIQA Biztosító Zrt.	1	26
Magyarországi Volksbank Zrt.	1	13
Erste Leasing Autófinanszírozási Zrt.	1	15
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	1	26
KÖBE	1	6
Astra Biztosító Magyarországi Fióktelepe	1	4
FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	1	44
QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe	1	12

Fontos kiemelni, hogy a kötelezés szó használata jelen esetben félrevezető lehet, mert első hallásra pejoratív benyomást kelt. A pénzügyi békéltetési eljárásban azonban a kötelezést tartalmazó határozat azt jelenti, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tudott

valamely okból egyezséget kötni a kérelmezővel, de alávetési nyilatkozatával vállalta, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését elfogadja kötelező erejű döntésként. A fenti összeállításban szereplő pénzügyi szolgáltatók elismerést érdemelnek, mert ügyfeleik számára biztosítják vitás ügyükben a gyors döntés lehetőségét alávetésükkel, ezzel fogyasztóbarát magatartást tanúsítanak.

### *Ajánlást kapott pénzügyi szolgáltatók sorrendje*

Szolgáltatók	Ajánlás	Összes lezárt ügy
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	14	164
FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	10	44
FHB Jelzálogbank Nyrt.	7	36
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	6	134
K&H Bank Zrt.	5	71
OTP Bank Nyrt.	5	177
Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.	4	47
Erste Bank Hungary Zrt.	3	133
Magyarországi Volksbank Zrt.	2	13
Sopron Bank Zrt.	2	6
CIB Bank Zrt.	2	35
UNIQA Biztosító Zrt.	2	26
K&H Biztosító Zrt.	2	22
GENERTEL Biztosító Zrt.	1	9
Oney Magyarország Zrt.	1	2
Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.	1	1
ÁHF Általános Hitel és Finanszírozási Zrt.	1	3
UniCredit Bank Hungary Zrt.	1	62
AXA Biztosító Zrt.	1	14
Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	1	15
MKB Bank Zrt.	1	38
Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.	1	27
OTP Lakáslízing Zrt.	1	7



#### Lejárt határidejű ajánlások (2012)

- Közzétette, 15 db\*
- Teljesítette, 44 db
- Lejárt és nem jelzett, 4 db
- Megtámadta, 11 db

*\*A 15 db közzétett ajánlás egyike két szolgáltatót érint, melynek alapján 16 esetben jelenítettük meg az ajánlást nem teljesítő szolgáltató nevét.*

Az ajánlás teljesítésére a pénzügyi szolgáltatónak viszonylag hosszú időt – hatvan napot – biztosít a törvény. A 74 lejárt határidejű ajánlásból 44-et a pénzügyi szolgáltatók teljesítettek. Hatásában ez azt jelenti, hogy a kérelmező számára az eljárás előnyösen zárult. A Pénzügyi Békéltető Testület ezekben az ügyekben a pénzügyi szolgáltatónak külön levélben köszöni meg az együttműködő magatartását.

A pénzügyi szolgáltatók 11 ajánlás ellen nyújtottak be keresetet, kérve azok hatályon kívül helyezését a Fővárosi Törvényszéktől, hivatkozva arra, hogy az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A lejárt ajánlásokat a Pénzügyi Békéltető Testület figyelemmel kíséri, jogszabályi feltételek fennállása esetén a pénzügyi szolgáltató nevét nyilvánosságra hozza. Erre 15 esetben került sor. Ezeknek az ügyeknek a közös jellemzője, hogy a pénzügyi szolgáltatóknak fizetniük kellene – több esetben milliós nagyságrendű összeget – a kérelmezőknek, mert hibáztak. A hiba elismerésével járó fizetési hajlandóság azonban csekély, ezért inkább vállalják a nyilvánosság előtti negatív szereplést, mint hogy pénzben kompenzálják hibáikat. A Pénzügyi Békéltető Testület honlapjának nyitó oldalán, „A PBT ajánlását nem teljesítők listája” menüpontban konzekvensen nyilvánosságra hozza az ajánlás teljesítését megtagadó pénzügyi szolgáltatók nevét és az ügyet. Ez a gyakorlat eredményes, mert a nyilvánosság hatására több pénzügyi szolgáltató felülvizsgálta korábbi álláspontját, és végrehajtotta az ajánlásban foglaltakat, így lekerültek a listáról. Jelenleg az alábbi pénzügyi szolgáltatók szerepelnek a nem teljesítők listáján.

Ajánlásszám	Pénzügyi szolgáltató neve	Határozat kelte	Publikáció időpontja
PBT-A-28/2012	FHB Jelzálogbank Nyrt.	2012.01.04.	2012.03.21.
A-PBT-A-518/2012	K&H Bank Zrt.	2012.03.23.	2012.07.03.
A-PBT-A-520/2012	K&H Biztosító Zrt.	2012.03.28.	2012.06.12.
A-PBT-A-524/2012	K&H Bank Zrt.	2012.04.05.	2012.06.27.
A-PBT-A-527/2012	K&H Bank Zrt.	2012.04.13.	2012.08.01.
A-PBT-A-529/2012	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	2012.04.19.	2012.07.20.
A-PBT-A-542/2012	CIB Bank Zrt.	2012.06.05.	2012.08.17.
A-PBT-A-549/2012	FHB Jelzálogbank Nyrt. és FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	2012.06.29.	2012.09.10.
A-PBT-A-553/2012	Citibank Europe plc Magyarországi Fióktelepe	2012.07.11.	2012.09.21.
H-PBT-A-521/2012	FHB Jelzálogbank Nyrt.	2012.07.05.	2012.09.19.
A-PBT-A-552/2012	FHB Jelzálogbank Nyrt.	2012.07.12.	2012.09.26.
A-PBT-A-555/2012	Erste Bank Hungary Zrt.	2012.07.18.	2012.09.28.
H-PBT-H-1566/2012	Erste Bank Hungary Zrt.	2012.07.04.	2012.09.19.
A-PBT-A-561/2012	FHB Jelzálogbank Nyrt.	2012.08.21.	2012.11.05.
A-PBT-A-563/2012	FHB Jelzálogbank Nyrt.	2012.08.31.	2012.11.06.

A 4 ajánlás, amelyet a Pénzügyi Békéltető Testület már kézbesített, a teljesítés szempontjából még folyamatban lévő ügynek tekinthető.

## Az együttműködési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezménye

A Pénzügyi Békéltető Testület 2012-ben is hangsúlyosan és következetesen kezelte az együttműködési kötelezettség betartására vonatkozó szabályokat, mert annak megszegését a fogyasztói jogok csorbításának, a pénzügyi békéltetési eljárás akadályozásának, és így a jogalkotói szándék megghiúsításának tekinti. A megközelítés helyességét erősítette meg az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának állásfoglalása, mely kimondta: „A viták eredményes rendezése szempontjából a bizottság is elsődlegesnek tartja a pénzügyi szolgáltatók együttműködését a Testülettel.” Az együttműködési kötelezettség megszegésére irányuló magatartás minden esetben a PSZÁF szankcióját vonja maga után. A 2012. év tapasztalata, hogy jelentősebb pénzügyi szolgáltatók részéről nem történt ilyen jellegű kötelezettségszegés, a pénzügyi szolgáltatók eleget tesznek törvényi kötelezettségüknek. Kisebb pénzügyi szolgáltatók közül azonban néhányan elmulasztották együttműködési kötelezettségüket, amely miatt a PSZÁF az eset súlyának megfelelő szankciót alkalmazott.

A Pénzügyi Békéltető Testület indítványára a PSZÁF 2012-ben összesen 6.300.000 forint bírságot szabott ki a következő pénzügyi szolgáltatókra:

Bírságolt intézmény	Bírság összege
Brokernet Zrt.	2.000.000 Ft
Általános Hitel és Finanszírozási Zrt.	1.000.000 Ft
Általános Hitel és Finanszírozási Zrt.	2.000.000 Ft
City Hitelbróker Kft.	300.000 Ft
Kellek Plusz Kft.	500.000 Ft
Pannoninvest Libra Zrt.	500.000 Ft
<b>Összesen</b>	<b>6.300.000 Ft</b>

Két alkalommal alapvetően együttműködő magatartást tanúsító pénzügyi szolgáltatóval szemben kellett intézkedést kezdeményezni, mert egyik esetben a képvisellel kapcsolatos problémák kezdtek kihatni az együttműködési kötelezettségre, a másik esetben kezdeti nehézségek adódtak, amelyre a Pénzügyi Békéltető Testületnek idejekorán fel kellett hívnia az érintett figyelmét.

A Pénzügyi Békéltető Testület indítványára a PSZÁF 2012-ben a következő intézkedéseket hozta:

Az intézkedéssel érintett intézmény	Intézkedés
K&H Bank Zrt.	kötelezés
AGA Magyarországi Fióktelepe	kötelezés

## Az alávetés

Az alávetésnek a döntéshozatal során van jelentősége a Pénzügyi Békéltető Testület és a pénzügyi fogyasztó szempontjából. Alávetési nyilatkozat esetén kötelezést tartalmazó határozat hozható, e nyilatkozat hiányában pedig ajánlást hozhat a Pénzügyi Békéltető Testület. A 2012. év tapasztalata megerősíti a 2011. évi folyamatot, a pénzügyi szolgáltatók elfogadják és végrehajtják az ajánlások döntő részét.



Az általános alávetést tett pénzügyi szolgáltatók száma enyhén emelkedett, 2011-ben 69, 2012-ben 73 pénzügyi szolgáltató élt ezzel a lehetőséggel.

A látszat ellenére az általános alávetés nem a Pénzügyi Békéltető Testület számára fontos, hanem közvetlenül a pénzügyi fogyasztónak, közvetve pedig a pénzügyi szolgáltatónak. Továbbra is igaz a múlt évi tájékoztató megállapítása: *„Az alávetést tett pénzügyi szolgáltató ezen nyilatkozatával üzen saját ügyfelének. Azt üzeni, hogy szüksége van rá, partnernek tekinti, ha pedig vita merül fel közöttük – amely a legjobb szándékok mellett is előfordulhat – áll elébe, lehetővé teszi, hogy az igazságszolgáltatás lassabb és költséges útja helyett gyorsan és ingyenesen találjanak megoldást egy pártatlan fórum előtt. Sokat nyerhet a társadalmi bizalomból az a pénzügyi szolgáltató, amelyik először ismeri fel az alávetés fogyasztó orientáló jelentőségét és beépíti termékeibe, mint a viták rendezésének általánosan bevett eljárását. Fordítva is igaz az állítás, aki nem teszi lehetővé ügyfeleinek a gyors és ingyenes vitarendezést, az veszíthet, mert az ügyfelek nem kapnak teljes körű szolgáltatást.”* A bankok iránti gyengülő társadalmi bizalom helyreállítása érdekében egyik – jól kommunikálható és hatékony – lépés lehetne, ha elsősorban a bankok korlátlan általános alávetési nyilatkozatot tennének, ezzel a társadalom felé kinyilváníthatnák elkötelezettségüket a fogyasztói jogok iránt. A Pénzügyi Békéltető Testület pártatlan működése bizonyítja, hogy a kezdetben meglévő bizalmatlanság ma már nem komoly érv az általános alávetési nyilatkozat elutasításához.

## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET DÖNTÉSEINEK GYAKORLATFORMÁLÓ SZEREPE

A pénzügyi szolgáltatók magatartásában a tavalyi évhez képest még jobban felismerhető a Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek figyelembevételre panaszkezelésük, jogszabály értelmezésük során. A Pénzügyi Békéltető Testület jelentősebb döntéseire a pénzügyi szolgáltatók jogászai továbbra is odafigyelnek, hivatkoznak rá, esetenként szakmai vitákat folytatnak róla, így ezek a döntések alakítják a joggyakorlatot. A Pénzügyi Békéltető Testület működésének ez a közvetett hatása segítséget nyújt a pénzügyi szolgáltatóknak is a szerződések értelmezéséhez, a fogyasztók problémáinak több szempontú megközelítéséhez. A pénzügyi fogyasztók oldaláról vizsgálva a kérdést, esetükben természetesen a Pénzügyi Békéltető Testület joggyakorlata kevésbé ismert, ám a pénzügyi fogyasztók képviseletét professzionálisan ellátók (ügyvédek, társadalmi szervezetek stb.) előtt igen. Ezért – jóindulatú megközelítésben – meglepő, hogy az ilyen képviseletet vállalók nem tájékozódnak, és a Pénzügyi Békéltető Testület joggyakorlatával ellentétes ügyek képviseletét is vállalják, felesleges költséget okozva ezzel megbízójuknak.

## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET PERES ÜGYEI

A Psztv. 97-99. §-a szabályozza a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatokkal és ajánlásokkal szembeni jogorvoslat lehetőségét. E szerint a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól. A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek, vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, illetve ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A pénzügyi szolgáltatók az ajánlás hatályon kívül helyezését – a fent

felsorolt eseteken túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül akkor is kérhetik a Fővárosi Törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A Pénzügyi Békéltető Testület tizenhárom ajánlását és egy eljárást megszüntető határozatát támadták meg. Ebből az összesen tizennégy peres ügyből kettő még a 2011-es év folyamán indult, ez a két ügy 2012-ben jogerősen befejeződött: az egyik ügyben a Fővárosi Ítéltábla a felek közös kérelmére a pert megszüntette, és az első fokú ítéletet hatályon kívül helyezte, a másik ügyben a Fővárosi Törvényszék a keresetlevelet elkésettség miatt idézés kibocsátása nélkül elutasította. A további tizenkettő – valamennyi 2012-ben indult – ügy még nem fejeződött be jogerősen. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárást megszüntető határozatát egy természetes személy támadta meg, ez az ügy sem fejeződött be jogerősen, ugyanakkor megjegyzendő, hogy a Psztv. idézett rendelkezései alapján eljárást megszüntető határozattal szemben nincs jogorvoslati lehetőség, mert a pénzügyi fogyasztónak joga van az alternatív vitarendezési fórumon túl ügyével bírósághoz fordulni.

	Megindult ügyek száma (db)	Ebből jogerősen befejeződött (db)
2011-ben indult	2	2
2012-ben indult	12	0

A jogerősen még nem befejeződött ügyek közül hat esetben született első fokú ítélet, ebből négy perben a Pénzügyi Békéltető Testület (alperes), kettőben pedig a pénzügyi szolgáltató (felperes) lett pernyertes.

Az alábbi táblázat a felperesek személye szerinti megoszlást mutatja a Pénzügyi Békéltető Testület peres ügyeiben:

Az ajánlást megtámadó szervezet	A megindított perek száma (db)
Bank	7
Biztosító	4
Pénzügyi vállalkozás	2

## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS AZ ORSZÁGGYŰLÉS KAPCSOLATA

A Pénzügyi Békéltető Testület 2012. február 21-én a 2011. évi tevékenységéről szóló tájékoztatóját és a Pénzügyi Békéltető Testület határon átnyúló fogyasztói jogviták rendezésével összefüggő tevékenységéről szóló tájékoztatót megküldte az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának. A Fogyasztóvédelmi bizottság 2012. október 8-i ülésén vitatta meg a tájékoztatókat, melyeket egyhangú döntéssel, ellenszavazat nélkül fogadott el. A Fogyasztóvédelmi bizottság állásfoglalásában rögzítette: „A bizottság a békéltető testületek elnökeivel folytatott tanácskozásán is leszögezte, hogy fontosnak tartja az alternatív vitarendezési fórumoknak a fogyasztói jogviták gyors és költségkímélő rendezése érdekében végzett tevékenységét. A Pénzügyi Békéltető Testület 2011. évben végzett munkájának eredményei azt jelzik, hogy a fogyasztók megismerték és használják ezt a vitarendezési lehetőséget. A viták eredményes rendezése szempontjából a bizottság is elsődlegesnek tartja a pénzügyi szolgáltatók együttműködését a Testülettel.” A Pénzügyi Békéltető Testület tevékenysége visszaigazololta az Országgyűlésnek a pénzügyi fogyasztói jogok kiterjesztésére vonatkozó döntésének megalapozottságát, melyet az Országgyűlés fontos állandó bizottsága elismert, támogatott.

## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS AZ IGAZSÁGSZOLGÁLTATÁS KAPCSOLATA

A Pénzügyi Békéltető Testület és az igazságszolgáltatás kapcsolata három területet ölel fel. Az első a Pénzügyi Békéltető Testület léte, amely önmagában tehermentesíti a bíróságokat. Természetesen nehezen becsülhető, hogy a 2011. július 1-jétől számított kb. 4400 kérelemből mennyi került volna bíróság elé Pénzügyi Békéltető Testület hiányában, de konzervatív becsléssel is 1000 körülire tehető ezen ügyek száma. A bírói út valódi alternatívájaként funkcionáló Pénzügyi Békéltető Testületre ez nagy felelősséget ró, melynek a szervezet igyekszik megfelelni.

A Pénzügyi Békéltető Testület és az igazságszolgáltatás kapcsolatának másik vetülete a döntések minősége. A Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek meghozatalakor nagy hangsúlyt fektet arra, hogy figyelemmel kísérje az aktuális bírói joggyakorlatot, jogalkalmazási elveket. Tükröződik ez a Pénzügyi Békéltető Testület határozataiban, amelyekben az eljáró tanácsok a jogszabályokon felül a bírói határozatokat idézik legtöbbször egy-egy döntésük indokolásakor. Az eljáró tanácsok határozataik meghozatalakor kifejezetten figyelnek arra, hogy döntéseiket a kialakult egységes bírói gyakorlattal összhangban hozzák meg.

A 2012-es évben a Pénzügyi Békéltető Testület joggyakorlatában több olyan bírósági határozatot épített be, amely alapvetően határozza meg egy-egy ügýtípus megítélését.

Többek között ilyen volt az elővásárlási jog, mint a szerződést biztosító mellékkötelezettség megítélése. A biztosítékként alkalmazott elővásárlási jog elsősorban gépjármű-finanszírozási kölcsönszerződésekben merül fel. Ezekben a kölcsönszerződésekben a pénzügyi szolgáltatók figyelemmel a Ptk. 374. § (2) bekezdésében foglaltakra a maximálisan alkalmazható 5 évre kötötték ki elővásárlási jogukat a finanszírozott gépjárműre. Sok esetben azonban a kölcsönszerződés futamideje meghaladta ezt az időtartamot (a gépjármű-finanszírozás maximális időtartama a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII.30.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdése alapján nem lehet több mint 84 hónap), így az 5 év elteltével a pénzügyi szolgáltatók újra meghosszabbítani kívánták az elővásárlási jogukat, nem lévén egyéb biztosíték a kölcsön visszafizetésére. Ezzel szemben a pénzügyi fogyasztók ehhez gyakran nem kívántak hozzájárulni, amely miatt viszont a pénzügyi szolgáltatók a kölcsönszerződések felmondását helyezték kilátásba, arra történő hivatkozással, hogy a kölcsön visszafizetésére, a szerződésben foglaltakkal ellentétben, már nincs biztosíték. A Pénzügyi Békéltető Testület e kérdéskörben a Legfelsőbb Bíróság KGD2008.213. számú döntését vette figyelembe és annak analógiájára (ezen döntés az ingatlanok elővásárlási jogának meghosszabbításáról szólt) arra az álláspontra helyezkedett, hogy a vételi jog meghosszabbítására irányuló megállapodás vagy az erre vonatkozó új megállapodás semmis. (Megjegyezendő, hogy a Felek a fenti jogértelmezést elfogadták, és a jogvitákban kivétel nélkül megegyeztek, a pénzügyi szolgáltatók – a Pénzügyi Békéltető Testület tudomása szerint – a továbbiakban nem folytatják azt a gyakorlatot, hogy a vételi jog meghosszabbításához kötik a kölcsönszerződés hatályban tartását).

Egy másik tipikus, nagy számban előforduló pénzügyi jogvita a bankszámlaszerződések megszűnésének kérdése a bankszámla-tulajdonos halála esetén. Ilyen esetekben két alapvető probléma merül fel. Az egyik kérdés az, hogy az örökgyógyó halálával megszűnik-e a jogviszony a pénzügyi szolgáltató és az örökös között vagy pedig továbbra is fennáll. A másik pedig, hogy a pénzügyi szolgáltató milyen bizonyítékokat

fogad el az öröklés tényének bizonyítására. Az első kérdésre a bírói gyakorlat egységes joggyakorlatot alakított ki többek között a 2000.19, 2003.508, 2006.367. számú eseti döntéseivel, amely alapján a Felek (pénzügyi szolgáltató és örökös) közötti jogviszonyra továbbra is a bankszámlaszerződésben foglaltak irányadók, tekintettel arra, hogy „nem szűnik meg a bankszámla-szerződés a számlatulajdonos halálával, az abból származó jogok és kötelezettségek az örökösre szállnak”. Ettől azonban a polgári jog diszpozitív jellegére tekintettel a szerződő felek eltérhetnek és kiköthetik azt, hogy a bankszámlatulajdonos halálával a bankszámla-szerződés megszűnik és a Feleknek továbbiakban „csupán” elszámolási követelésük lehet egymással szemben.

A második kérdés azonban nyitott, ugyanis a bankszámlán lévő összeg örökségként történő kifizetése során a pénzügyi szolgáltatók – későbbi helytállási kötelezettségük miatt – nem elégednek meg az egyszerűbb, az önkormányzati jegyző által elfogadott „nemleges nyilatkozattal”, hanem ragaszkodnak a sokkal hosszadalmasabb és költségesebb jogerős közjegyzői hagyatékátadó végzés bemutatásához, amelynek költségei viszont sok esetben meghaladják az örökség összegét. E kérdéskörben – külön jogszabályi rendelkezés hiányában – a felek a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsainak közreműködésével valamilyen az örökös által adott egyéb visszafizetési biztosíték mellett szoktak egyezséget kötni (pl.: H-PBT-H-2974/2012).

Végül pedig e körben a nem vagyoni és az általános kártérítési kérelmek kérdése említhető meg. Ugyanis tipikus kérelemnek bizonyulnak azok, amelyekben a pénzügyi fogyasztók nem konkrétan megfogható károkozással, hanem a pénzügyi szolgáltató eljárása során átéltek miatt, jellegét tekintve nem vagyoni kártérítési igénnyel fordulnak a Pénzügyi Békéltető Testülethez. Például a kérelmező a pénzügyi szolgáltató azon magatartására figyelemmel részesült általános kártérítésben, mert a pénzügyi szolgáltató a kérelmezőt megillető szolgáltatást csak kifejezetten hosszadalmas, többszöri személyes és írásbeli utánajárást követően tette lehetővé. Nyilvánvaló, hogy egy nagyobb horderejű nem vagyoni kártérítési igény elbírálására a Pénzügyi Békéltető Testület – eljárási lehetőségei és az eljárási határidő kötöttsége miatt – nem alkalmas, azonban vannak olyan nem vagyoni és/vagy általános kártérítési esetek, amelyekben akár a kérelem kidolgozottsága (meglévő szakértői vélemény), akár a pénzügyi szolgáltató elismerése miatt a Pénzügyi Békéltető Testület el tud járni. Ezekben az esetekben a Pénzügyi Békéltető Testület egyrésztől teljes mértékben követi az LB 49-es számú polgári kollégiumi állásfoglalását, másrésztől egyfajta jogfejlesztő szerepet is be kíván tölteni, amikor a nem vagyoni kár megítélésénél sérelemdíjként általános kárösszeget határoz meg, a kártérítési felelősség szabályait alkalmazva azzal, hogy a sérelemdíjra való jogosultság megállapításához a jogsértés tényén kívül további hátrány bekövetkeztének bizonyítását nem teszi szükségessé. Ilyen jogalkalmazási esetekre példa a Pénzügyi Békéltető Testület joggyakorlatából a PBT-135/2011, PBT-A-50038/2011. számú határozata.

Érdeemes megjegyezni azt is, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület – ahogy azt a sérelemdíj alkalmazása is mutatja – nem csupán követi a legújabb bírói joggyakorlatot és jogalkalmazási elveket, hanem jogfejlesztő szerepet is betölt a pénzügyi fogyasztói jogviták vonatkozásában. Köszönhetően annak, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az a vitarendezési fórum, amelynél elsőként csapódnak le az éppen aktuális pénzügyi fogyasztói jogviták, egyrésztől az eljárás ingyenessége, másrésztől az eljárás gyorsasága (a bírói eljárások során sok esetben ezeknek az ügyeknek a tárgyalásait még ki sem tűzik, mire a Pénzügyi Békéltető Testületnek már döntést kell hoznia) miatt. A 2012. évben többek között ilyen kérdések voltak a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés,



az egyoldalú kamatemelések, a teljes hiteldíj-mutató megítélésével kapcsolatos ügyek, a deviza vagy deviza nyilvántartású kölcsönszerződés kérdése. A Pénzügyi Békéltető Testület ezen döntései visszaigazolódtak, a bíróságok a Pénzügyi Békéltető Testület döntésével azonos álláspontra helyezkedtek (például: PBT-H-251/2012, vagy H-PBT-H-2079/2012 – Fővárosi Ítéltábla 4.Pf.20.580/2012/3).

A Pénzügyi Békéltető Testület és az igazságszolgáltatás kapcsolatának harmadik területe a Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek (a gyakorlatban ajánlásainak) bírósági felülvizsgálata. E körben a bírói joggyakorlat még nem alakulhatott ki, a Pénzügyi Békéltető Testület számára – a pénzügyi szolgáltatók fejlődése szempontjából és a pénzügyi fogyasztók védelme érdekében – fontos, hogy bírói kontroll alá került ügyekben döntéseinek helyességét megerősítse a bíróság.

## **A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS A PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT KAPCSOLATA**

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 2011 tavaszán pályázat útján hívta életre a civil szervezetek (FOME–OFE–INDRA) által működtetett irodahálózatot, mellyel azt a célt tűzte ki, hogy vidéki nagyvárosokban is hozzáférhető legyen a fogyasztók számára ingyenes, szakszerű pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadás. 2012. április közepétől a korábban nyolc irodát számláló hálózat tizenegy tagúra bővült. A Pénzügyi tanácsadó irodahálózat szervezetileg nem része a PSZÁF-nak, civil szervezet működteti (FOME) a PSZÁF anyagi és szakmai támogatásával.

A Pénzügyi tanácsadó irodahálózat fontos szereplője a pénzügyi békéltetési eljárásnak, mert a Pénzügyi Békéltető Testület – pártatlan működésére tekintettel – nem ad tanácsot a hozzá forduló, de kérelmét nem megfelelően benyújtó pénzügyi fogyasztónak. A pénzügyi békéltetéstől elkülönül a tanácsadási feladat, melyet a Pénzügyi tanácsadó irodahálózat színvonalasan lát el. E szervezet segít a pénzügyi fogyasztónak kérelme pontos összeállításában, a szükséges dokumentumok beszerzésében. A Pénzügyi Békéltető Testület, ha hiányos kérelemmel találkozik, javasolja a pénzügyi fogyasztónak a hozzá közel eső tanácsadó iroda felkeresését, megadva annak elérhetőségét, ügyfélfogadási rendjét.

A két szervezet közötti együttműködés hatékonyabbá teszi a pénzügyi békéltetést. Az együttműködés keretében a Pénzügyi Békéltető Testület két tanácsának elnöke a Pénzügyi tanácsadó irodahálózat 2012. október 11-i Képzési napján meghívott előadóként számolt be a pénzügyi békéltetési eljárás tapasztalatairól, válaszolt a felmerült kérdésekre.

## **A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK KAPCSOLATA**

A Pénzügyi Békéltető Testület a kamarák mellett működő békéltető testületekre partnerként tekint. A két szervezet között a gyakorlatban a tévesen benyújtott kérelmek egymásnak történő megküldése dominál, amely zökkenőmentesen zajlik. Az esetek többségében a hatáskörök elválasztása nem okoz nehézséget, kettő ügytípus esetén azonban alaposan mérlegelni kell, hogy melyik szervezetnek van hatásköre. Egyszerűbb a hatáskör megállapítása, ha a szolgáltatók elkülönülnek egymástól. Ezen a csoporton belül két alcsoport található. Az egyikben az alapszolgáltatás nyilvánvalóan a fogyasztó



lakóhelye szerint illetékes békéltető testület hatáskörébe tartozik, de a követelés eladása miatt, a követelés kezelővel kapcsolatos kifogás viszont a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás. (Például közmű/távközlési cégnél felhalmozott tartozás vitatásában a békéltető testület jár el, ha az ebből eredő követelést eladták, és a követeléskezelő magartartása a vita tárgya, akkor a Pénzügyi Békéltető Testülethez kell fordulni.) A másik alcsoportba tartozó ügyekben már a jogügylet létrejöttekor elkülönülnek a szereplők, és attól függően kell a hatáskörrel rendelkező szervezetet megkeresni, hogy a jogvita melyik szereplőt érinti. (Például ha egy nagy értékű háztartási gép vásárlásakor a jótállásra biztosítási szerződés keretében kerül sor, az áruval kapcsolatos vita elbírálására a békéltető testületeknek, a biztosítási szerződéssel kapcsolatos jogvita elbírálására a Pénzügyi Békéltető Testületnek van hatásköre.) A gyakorlatban nehezebben határolhatók el a második ügýtípusba tartozó kérelmek, ha a szolgáltató személyében nem válik el, egyesíti a két funkciót. (Például ugyanaz a szolgáltató adja el az árut, mely helyben – mint valamelyik pénzügyi intézmény ügynöke – kölcsönt is közvetít.) Ilyen esetben részletesen kell vizsgálni a kérelem tárgyát, mert csak így állapítható meg pontosan a hatáskör. Ezekben a feladatokban a Pénzügyi Békéltető Testület és a békéltető testületek jól együttműködnek egymással, a fogyasztók ügyei hatásköri problémák miatt akkor sem szenvednek késedelmet, ha a fogyasztó kérelmét nem a megfelelő hatáskörrel rendelkező szervezethez nyújtotta be.

## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET RÉSZVÉTELE A JOGÁSZKÉPZÉSBEN

A Pénzügyi Békéltető Testület számára rendkívül fontos a pénzügyi békéltetés jogintézményének megismertetése a jövő jogásznemzedékével. Szerencsére ez nem egyoldalú folyamat, az egyetemek, joghallgatók is megkeresik a Pénzügyi Békéltető Testületet. A Pénzügyi Békéltető Testület működése felkeltette a joghallgatók érdeklődését, melynek eredményeként többen nyári gyakorlatukat a Pénzügyi Békéltető Testületnél végezték. A gyakorlat során részt vehettek a meghallgatásokon, közvetlen tapasztalatot szerezve azok menetéről. A gyakorlati munkát minden esetben 20-25 oldalas dolgozattal zárták, így adva számot az elvégzett munkáról, a megtanultakról. A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog- és Államtudományi Kar Polgári eljárásjogi tudományos diákköre ülésén foglalkozott a Pénzügyi Békéltető Testülettel, mint alternatív vitarendezési fórummal. Az Eötvös Loránd Tudományegyetem tehetséges joghallgatóinak a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara 2013-ban Párizsban nyolcadik alkalommal megrendezendő kereskedelmi tárgyú mediációs versenyére való szakmai felkészülését a Pénzügyi Békéltető Testület is segíti.

## A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET NEMZETKÖZI TEVÉKENYSÉGE

### A Pénzügyi Békéltető Testület szereplése a FIN-Netben

A Pénzügyi Békéltető Testület képviselője részt vett az Európai Gazdasági Térség (EGT) részes államainak alternatív vitarendezési fórumait összefogó FIN-Net hálózat 2012. első félévi rendes közgyűlésén. A résztvevők megtárgyalták az uniós fogyasztóvédelmi jogalkotás legfrissebb fejleményeit, így a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv tervezetét (ADR *irányelv*), a fogyasztói jogviták online rendezéséről

szóló rendelettervezetet (ODR *rendelettervezet*), az unión belüli egységes banki átutalást és terhelést biztosító rendelkezéseket, illetve a jelzáloghitelekhez kapcsolódó alternatív vitarendezésről szóló közös uniós álláspontot és készülő irányelvet. A tagállamok képviselői tájékoztódtak az alapszintű fizetési számlákhoz való hozzáférést szabályozó ajánlás alkalmazásáról is.



Munkájának európai szintű elismeréseként a Pénzügyi Békéltető Testület látta vendégül az EGT több mint félszáz nemzeti alternatív pénzügyi vitarendezési fórumát összefogó FIN-Net hálózat második félévi rendes közgyűlését Budapesten 2012. október 18-án.



Dr. Szász Károly, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének elnöke üdvözlőbeszédében a még hatékonyabb fogyasztói jogérvényesítés érdekében európai pénzügyi ombudsmani hivatal megalakítására tett javaslatot.



Az Európai Bizottságnak a találkozón jelen lévő képviselője ígéretet tett arra, hogy a kezdeményezést Brüsszelben az illetékes döntéshozókhoz továbbítja.



A Pénzügyi Békéltető Testület képviselője tájékoztatta a találkozó résztvevőit a szervezet munkájában bekövetkezett legfrissebb fejleményekről. A kollégák leginkább a Testület határozatainak hatálya, illetve ajánlásainak jogi sorsa iránt érdeklődtek. Az eredményes eljárások arányainak ismertetése többek számára pozitív meglepetés volt, amelyet nem vártak egy frissen létrejött szervezettől.

A készülő uniós fogyasztóvédelmi jogszabálysomag tervezetének megvitatása során a fórumok képviselői hangsúlyozták a pénzügyi szolgáltatókkal nemzeti szinten kialakított és fenntartható együttműködés szupranacionális, keretjellegű jogalkotói támogatásának fontosságát, és az Európai Unió jelen lévő képviselőjétől a pénzügyi békéltetésben eddig szerzett tapasztalataik fokozottabb figyelembevételét és azok Brüsszelben történő hatékony képviseletét kérték.



A részes államok képviselői rámutattak arra is, hogy a hatékony fogyasztóvédelem és a sikeres pénzügyi békéltetés kölcsönösen feltételezik egymást.

A fogyasztók és a pénzügyi közvetítőrendszer tagjai között kialakult jogviták független, pártatlan, gyors, szakszerű és költségkímélő elbírálása a nemzetgazdaságok számára is olyan érdek, amely érdemes arra, hogy azt a lehető legmagasabb nemzeti és uniós szinten, törvényi, illetve alkotmányos garanciákkal körülvéve szabályozzák. Ennek fényében a találkozón komoly hangsúlyt kapott a FIN-Net és a közös európai felügyeleti intézmények (EBA, ESMA, EIOPA) jövőbeni szorosabb együttműködése is.

A résztvevők elemezték az alternatív vitarendezés és a nyilvánosság kapcsolatát is, amely munkájukra két fő irányból komoly hatást gyakorol. Egyrészt a fogyasztói tudatosság növelése leghatékonyabban a médián keresztül érhető el, amely mintegy megelőzi, kiküszöböli a pénzügyi fogyasztói jogviták esetleges későbbi okait. Másfelől pedig a jogvita felmerülését, illetve érdemi elbírálását követően a nyilvánosság erejével érhető el a jogilag megalapozott, ám nem kötelező erejű ajánlások pénzügyi szolgáltatók általi teljesítése.

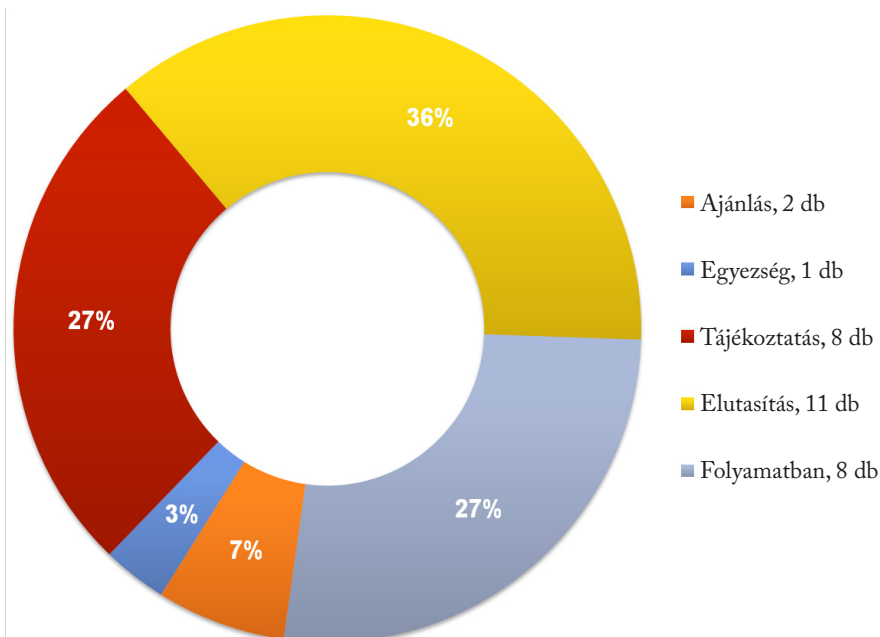
A közgyűlés alkalmat adott arra is, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a régió országaiból megfigyelőként érkezett szervezetek képviselőivel tovább erősítse a működése során kialakított jó kapcsolatokat. *(A Pénzügyi Békéltető Testület nemzetközi tevékenységéről szóló angol nyelvű összefoglaló tanulmány 2012 decemberében a Horvát Gazdasági Kamara évkönyvében is megjelent.)* A vendégek visszajelzése szerint rendkívül színvonalasan megrendezett közgyűlés kitűnő alkalmat kínált az érdemi, előremutató két- és többoldalú szakmai véleménycserékre is.

A Pénzügyi Békéltető Testület az előtte indult határon átnyúló ügyek vonatkozásban folyamatos statisztikai adatszolgáltatást teljesít az Európai Uniónak. Jogosult továbbá a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára is.

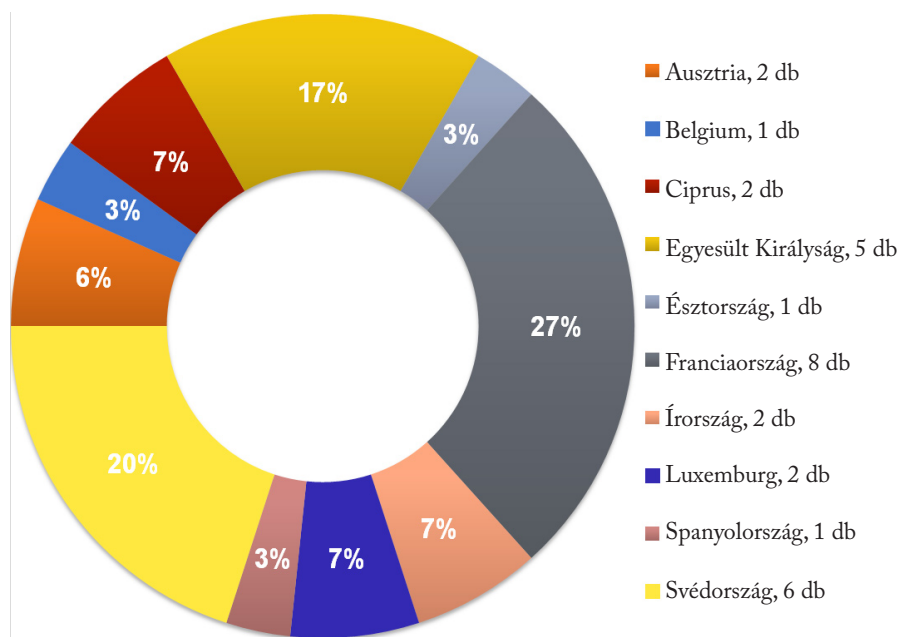
### *A határon átnyúló jogviták számokban*

	A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták megoszlása szakterületenként (db)						Összesen
	Bank		Befektetés		Biztosítás		
	Külföldi fogyasztó	Külföldi szolgáltató	Külföldi fogyasztó	Külföldi szolgáltató	Külföldi fogyasztó	Külföldi szolgáltató	
Ajánlás	2						2
Egyezség				1			1
Tájékoztatás		1		1		6	8
Elutasítás	6	2			1	2	11
Folyamatban	1			1		6	8
<b>Összesen</b>	<b>9</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>30</b>

### A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták megoszlása az eljárás eredménye szerint



### A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitával érintett külföldi államok



## A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi ombudsmanok világszervezetében

A Pénzügyi Békéltető Testület 2012. január 1-jétől a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több mint félszáz tagszervezetét számláló INFO Network hálózat teljes jogú tagja. A szervezet a fő hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek megítélése szerint biztosítékai a független és pártatlan alternatív vitarendezési fórumok. A szervezet Közép- és Kelet-Európa vonatkozásában különös figyelmet fordít a régió országai közötti információcserére és konzultációra.



A Pénzügyi Békéltető Testület képviselője „A pénzügyi békéltetés kommunikációs kihívásai” témakörében élénk érdeklődéssel kísért előadást tartott a 2012. szeptemberében Koppenhágában tartott éves világkonferencián. A hozzászólás illeszkedett a Világbank, az OECD, a házigazdák és a további – jellemzően a Brit Nemzetközösségből érkezett – meghívottak mondanivalójához, akik a fogyasztóvédelem XXI. századi igényeinek a világgazdaság mozgásaihoz történő igazítását hangsúlyozták.

Az előadásokból megállapítható volt, hogy a pénzügyi békéltetés során felmerülő problémák világszerte nagyon hasonlóak, ezért különösen fontos a fogyasztói jogok megsértése esetén a nemzeti felügyelet azonnali reagálása és ennek garanciális törvényi szabályozása.

Tekintettel arra, hogy a világkonferencián jelentős piaci részesedéssel bíró külföldi pénzügyi szolgáltatók is részt vettek, különösen értékes volt tőlük hallani az alternatív pénzügyi vitarendezés szerepének jelentőségét az információk visszacsatolásában, amely kedvezően befolyásolja a pénzügyi fenntarthatóságra figyelemmel a jövőben kialakítandó fogyasztói és üzletpolitikájukat is.

A Pénzügyi Békéltető Testület az INFO Network tagjaként folyamatosan válaszol a tevékenységét érintő kérdőívekre és megkeresésekre, amelyek a világszervezet havonta megjelenő elektronikus hírlevelében, illetve a pénzügyi ombudsmanok számára fenntartott zártkörű honlapon is hozzáférhetők. A Pénzügyi Békéltető Testület itt tájékoztatást ad a szakterületén felmerülő tipikus jogesetokről, szervezetrendszeréről és kommunikációs stratégiájáról is.


A Pénzügyi Békéltető Testület elnöke az INFO Network újonnan kinevezett elnökéhez írt köszöntőjében felajánlotta a világszervezet 2015. évi kongresszusának Budapesten történő megrendezését.

## **A Pénzügyi Békéltető Testület egyéb nemzetközi tevékenysége**

A Biztosítási Jogászok Nemzetközi Szervezetének (AIDA) magyar nemzeti szekciója által XII. AIDA Budapest Biztosítási Kollokviuma „Biztosítási jogviták rendezése (Klasszikus megoldások, új technikák és a jövő lehetséges tendenciái- rendes és választottbíróóságok, békéltető testületek, mediáció, ombudsman)” címmel tartott konferenciáján a Pénzügyi Békéltető Testület egyik biztosítási ügyeket tárgyaló tanácsának elnöke beszélt nagy figyelemmel kísért előadásában a pénzügyi békéltetés tapasztalatairól a biztosítási jogvitákban.

A Pénzügyi Békéltető Testület képviselője részt vett a délkelet-európai államok és az Európai Unió közötti közeledést célzó Közép-, Kelet- és Délkelet-európai Biztosításfelügyeleti Kezdeményezés (CESEE ISI) 2012 decemberében Bécsben megrendezett találkozóján, és a pénzügyi békéltetésről szóló panel moderátoraként vázolta a Pénzügyi Békéltető Testület szervezeti felépítését, illetve a PSZÁF és azon belül a Pénzügyi Békéltető Testület alkotmányos garanciákkal körülvett kapcsolatát.

Ezt követően tájékoztatta a meghívottakat a pénzügyi fogyasztói jogviták természetéről és eljárásának főbb szabályairól, a pénzügyi szolgáltatók eljárásban történő részvételéről, együttműködésük szükséges és lehetséges szintjeiről, valamint a bírói út igénybevételenek lehetőségéről. Az előadó az elmúlt mintegy másfél év tapasztalatai alapján kiemelte a Pénzügyi Békéltető Testület határozatainak jelentőségét a szolgáltatók közötti tisztességes versenyfeltételek biztosításában és a pénzügyi közvetítőrendszerbe vetett érzékeny bizalom megőrzésében.



A Pénzügyi Békéltető Testület nemzetközi vonatkozású ügyekben is igyekszik mind a fogyasztók, mind az eljárásban érintett belföldi és külföldi pénzügyi szolgáltatók számára a lehető legszélesebb körű tájékoztatást adni. Ennek érdekében folyamatosan fogadja és rendszerezi a tevékenységét érintő bel- és külföldi, magyar és idegen nyelvű szakmai anyagokat, és frissíti a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjának határon átnyúló ügyek számára fenntartott oldalát. ([http://www.pszaf.hu/pbt/bal\\_menu/FIN\\_NET\\_nyito.html](http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/FIN_NET_nyito.html))

A Pénzügyi Békéltető Testület az Európai Unió jogelveinek, világviszonylatban pedig a legmagasabb szintű elvárásoknak megfelelő, alkotmányos garanciákkal körülvett törvényi szabályozás alapján végzett nemzetközi tevékenysége a transzparencia elvének figyelembevételével egyidejűleg biztosítja az általános fogyasztói jogok hatékony érvényesülését és az egyedi jogviták pártatlan, független és szakszerű elbírálását Magyarországon.



Az Országgyűlés  
Fogyasztóvédelmi bizottsága

**Az Országgyűlés Fogyasztóvédelmi bizottságának  
11/2010-2014. számú tájékoztatója  
a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a  
pénzügyi fogyasztóvédelem területén végzett tevékenységéről**

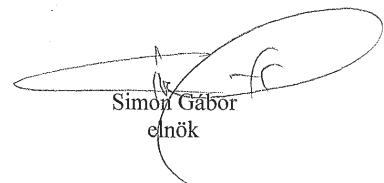
A Fogyasztóvédelmi bizottság 2012. október 8-i ülésén vitatta meg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 2011. évi tevékenységéről szóló jelentését, valamint hallgatta meg a Pénzügyi Békéltető Testület 2011. évben végzett munkájáról szóló tájékoztatót. A bizottság az Országgyűlésről szóló 2012. évi XXXVI. törvény 15. § (4) bekezdése, valamint az egyes házszabályi rendelkezésekről szóló 46/1994. (IX. 30.) OGY határozat 96/B. §-a alapján az alábbi állásfoglalást hozta:

A pénzügyi-gazdasági válság hatása, a pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók pénzügyi intézményekbe vetett bizalmának megrendülése kiemelten fontossá tette a fogyasztóvédelemnek ezt a területét. A bizottság elismeri és támogatja a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének e téren végzett tevékenységét és hasznos kezdeményezésnek tartja a pénzügyi fogyasztók tájékoztatása céljából – együttműködve civil fogyasztóvédelmi szervezetekkel - országos pénzügyi tanácsadó irodahálózat létrehozását. Egyetért a bizottság azzal is, hogy a felügyelet kiemelt ellenőrzési területei között kapott helyet az otthonteremtő csomag kvótarendszerének és az árfolyamrögzítés rendszerének ellenőrzése, a fogyasztóval szemben fennálló pénzkövetelések kezelése és behajtása, ezen tevékenység jogi szabályozottságának hiányosságai, a pénzügyi szervezetek hirdetési tevékenységének, valamint a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos tájékoztatásának a vizsgálata.

A bizottság a békéltető testületek elnökeivel folytatott tanácskozásán is leszögezte, hogy fontosnak tartja az alternatív vitarendezési fórumoknak a fogyasztói jogviták gyors és költségkímélő rendezése érdekében végzett tevékenységét. A Pénzügyi Békéltető Testület 2011. évben végzett munkájának eredményei azt jelzik, hogy a fogyasztók megismerték és használják ezt a vitarendezési lehetőséget. A viták eredményes rendezése szempontjából a bizottság is elsődlegesnek tartja a pénzügyi szolgáltatók együttműködését a Testülettel.

Budapest, 2012. október 8.



  
Simon Gábor  
elnök

**Tisztelt Pénzügyi Békéltető Testület!**

Alulírott..... (fogyasztó neve)  
..... (fogyasztó lakcíme)  
(Telefonszám: ..... )

**kérem**

a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közöttem és a .....  
.....  
(pénzügyi szolgáltató neve, székhelye) között kialakult pénzügyi jogvita rendezése érdekében.

Jelen kérelem benyújtásával – kérelmem elutasításának terhe mellett – egyben nyilatkozom arról, hogy a panaszügy rendezését az érintett pénzügyi szolgáltatóval közvetlenül megkíséréltem, amely eredménytelenül végződött, továbbá arról, hogy közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást az ügyben nem indítottam.

Szerződés létrejöttének, teljesítésének helye: .....

A jogvita leírása: .....  
.....  
.....

A kérelemhez mellékelem azokat az iratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom: .....

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi indítványt teszem:  
.....  
.....

Kelt: ....., 201.....

.....  
Aláírás

Melléklet: .....darab

1. A kérelemhez csatolom azokat az okiratokat (illetve azok másolatát), amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozom:

- a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról,
- egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

2. Az ügyben képviselő útján járok el, ezért a kérelemhez csatolom az általam meghatalmazott képviselő meghatalmazását.

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott

.....(fogyasztó neve)

.....(fogyasztó címe)

mint meghatalmazó ezúton meghatalmazom,

.....(meghatalmazott neve)

.....(meghatalmazott címe)

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt lássa el képviselőmet, a köztem és a(z)

.....(pénzügyi szervezet neve)

.....(pénzügyi szervezet székhelye)

pénzügyi szervezet között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése során.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt: ....., 201.....

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazott

**Előttünk mint tanúk előtt:**

Név: ..... Név: .....

Lakcím: ..... Lakcím: .....

Anyja neve: ..... Anyja neve: .....

Aláírás: ..... Aláírás: .....



## EGYEZSÉGI AJÁNLATOT ELFOGADÓ NYILATKOZAT

Alulírott

.....(kérelmező neve)

.....(kérelmező címe)

(a továbbiakban: *Kérelmező*) ezúton nyilatkozom, hogy a (z),

.....(pénzügyi szolgáltató neve)

pénzügyi szolgáltatóval (a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) szemben indított, a Pénzügyi Békéltető Testület előtt.....ügyszám alatt folyamatban lévő eljárásban a Pénzügyi Szolgáltató ..... napján kelt egyezségi ajánlatát, teljes terjedelmében, változtatás nélkül elfogadom.

Kijelentem, hogy amennyiben a Pénzügyi Szolgáltató az egyezségben foglalt kötelezettség-vállalásának maradéktalanul eleget tesz, úgy a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben, a Kérelemmel érintett ügyből fakadóan semminemű további igényt nem támasztok, a Pénzügyi Szolgáltatóval szembeni Kérelemmel érintett valamennyi igényemet kiegyenlítettnek tekintem.

Kijelentem továbbá, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (Psztv.) 87. § (5) bekezdésében foglaltak alapján az eljárás írásbeli lefolytatásához, a meghallgatás mellőzéséhez hozzájárulok.

Kelt: ....., 201.....

.....

Meghatalmazott

**Előttünk mint tanúk előtt:**

Név: ..... Név: .....

Lakcím: ..... Lakcím: .....

Anyja neve: ..... Anyja neve: .....

Aláírás: ..... Aláírás: .....

**Általános alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók**  
(2012. december 31-ig)

1. „BÁCSKA” Takarékszövetkezet
2. 3B Tanácsadó és Biztosítási Alkusz Kft.
3. Allianz Hungária Zrt.
4. Apátfalvi Takarékszövetkezet
5. Astra S. A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe
6. Bak és Vidéke Takarékszövetkezet
7. Bátaszék és Vidéke Takarékszövetkezet
8. Biztosítás.hu Biztosítási Alkusz Kft.
9. BOROTAI Takarékszövetkezet
10. BORSOD TAKARÉK Takarékszövetkezet
11. Concorde Értékpapír Zártkörűen Működő Részvénytársaság
12. Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesület
13. DRB Dél-Dunántúli Regionális Bank ZRT.
14. Dunapataj és Vidéke Takarékszövetkezet
15. Eger és Környéke Takarékszövetkezet
16. Endrőd és Vidéke Takarékszövetkezet
17. Erste Alapkezelő Zrt.
18. Erste Bank Hungary Zrt.
19. Erste Befektetési Zrt.
20. Erste Ingatlanlízing Zrt.
21. Erste Lakáslízing Zrt.
22. Erste Lakástakarék Zrt.
23. Erste Leasing Autófinanszírozási Zrt.
24. Erste Leasing Eszközfinanszírozási Zrt.
25. ERSTE Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
26. Fegyvernek és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
27. FHB Ingatlanlízing Zrt.
28. FHB Jelzálogbank Nyrt.
29. FHB Kereskedelmi Bank Zrt.
30. FÓKUSZ Takarékszövetkezet
31. Forrás Takarékszövetkezet
32. Gádoros és Vidéke Takarékszövetkezet
33. Gyulai Takarékszövetkezet
34. Hartai Takarékszövetkezet
35. Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet

36. ING Biztosító Zrt.
37. ING Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár
38. Insight Holding Vagyonkezelő Zrt.
39. Jászárokszállás és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
40. Kaposmenti Takarékszövetkezet
41. KDB Bank Magyarország Zrt.
42. Kevermes és Vidéke Takarékszövetkezet
43. Kinizsi Bank Zrt.
44. Kisdunamenti Takarékszövetkezet
45. Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet
46. Kis-Rába menti Takarékszövetkezet
47. Kunszentmárton és Vidéke Takarékszövetkezet
48. Lébény-Kunsziget Takarékszövetkezet
49. MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.
50. Magyar Posta Biztosító Zrt.
51. Magyar Posta Életbiztosító Zrt.
52. MKB Bank Zrt.
53. Mohácsi Takarékszövetkezet
54. Pannon Takarékszövetkezet
55. PILLÉR Takarékszövetkezet
56. Polgári Takarékszövetkezet
57. Provident Pénzügyi Zrt.
58. QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe
59. Sajóvölgye Takarékszövetkezet
60. Solt és Vidéke Takarékszövetkezet
61. Szabolcs Takarékszövetkezet
62. Szatymaz és Vidéke Takarékszövetkezet
63. Szentgál és Vidéke Takarékszövetkezet
64. Unicredit Bank Hungary Zrt.
65. Unicredit Jelzálogbank Zrt.
66. UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
67. Veresegyház és Vidéke Takarékszövetkezet
68. VICTORIA-VOLKSBANKEN Biztosító Zrt.
69. VICTORIA-VOLKSBANKEN Életbiztosító Zrt.
70. Völgység-Hegyhát Takarékszövetkezet
71. Zalavölgye Takarékszövetkezet
72. Zemplén Takarékszövetkezet
73. Zirci Takarékszövetkezet

## TÁJÉKOZTATÓ

**A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban megállapítható  
eljárási költségekről**

Összhangban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 95. § (2) bekezdésében és a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) eljárási szabályzatának 27. § (2) bekezdésében foglaltakkal, a PBT az alábbi tájékoztatást teszi közzé a PBT előtt, a Psztv. 78. § (1) bekezdésében meghatározott pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás során felmerülő költségek viselésére vonatkozóan.

A Tájékoztató célja, hogy segítséget nyújtson az eljárásban résztvevő fogyasztóknak és pénzügyi szervezeteknek az elszámolható költségek köréről, mértékéről és azok elszámolásának módjáról, ezzel töltve ki a Psztv. eljárási költségekre vonatkozó általános előírásait.

*1. A költségviselésre vonatkozó általános szabályok*

1.1. A PBT adott ügyben eljáró tanácsa (a továbbiakban: Tanács) a Psztv. 94. § a) pontjában meghatározott, kötelezést tartalmazó határozatok esetén, a Psztv. 95. § (3) bekezdése alapján rendelkezik az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

1.2. Az eljárás költségének (a továbbiakban: eljárási költség) tekintendő mindaz a költség, amely a felek oldalán a PBT eljárása igénybevételével összefüggésben – a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel – igazoltan felmerült (így különösen az előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.).

1.3. A Tanács az eljárási költségek felől a felek kérelmére határoz, az eljárást lezáró, 1.1. pontban meghatározott határozatában. A Tanács az eljárásban megtartott meghallgatás lezárását megelőzően nyilatkoztatja a feleket az eljárási költségek felmerüléséről, annak összegéről, és felhívja a feleket a felszámított költségek 3. pontban meghatározottak szerinti igazolására.

1.4. A Tanács az eljárási költség összegét a fél által előadott és igazolt adatok figyelembevételével állapítja meg. A fél javára az általa felszámítottnál több eljárási költséget megállapítani nem lehet.

1.5. Amennyiben a Tanács a fogyasztó kérelmének csak részben ad helyt, úgy a Tanács az eljárási költség viselése felől a nyertesség arányának figyelembevételével határoz. Ha ennek aránya között nincs számottevő különbség, a Tanács akként rendelkezik, hogy mindegyik fél maga viseli a saját költségét.

1.6. Az eljárási költség, ennek körében a 2.2. – 2.4. pontban foglaltak szerint megállapított munkadíj és készkiadás összegét a Tanács indokolt esetben mérsékelheti, ha az nem áll arányban a jogvita tárgyának értékével vagy a ténylegesen elvégzett ügyvédi tevékenységgel. A Tanács döntését indokolni köteles.

## *2. Az eljárásban megállapítható ügyvédi költségek*

2.1. Amennyiben a PBT előtti eljárásban azt a fogyasztót, akinek a javára a Tanács az ügyet eldöntötte (a továbbiakban: nyertes fél), a PBT előtti eljárásban ügyvéd képviseli, úgy ezen nyertes fél igényelheti, hogy a Tanács határozatával kötelezze a másik felet az ügyvéd eljárásával felmerülő ügyvédi munkadíj (a továbbiakban: munkadíj) és a nyertes fél által jogi képviselője részére költségtérítésként megfizetett indokolt készkiadások együttes összegének megfizetésére.

2.2. A PBT a munkadíjat minden megkezdett meghallgatási óránként, valamint az ügyvédnek az eljárást megelőzően és az eljárással kapcsolatban meghallgatáson kívül végzett igazolt tevékenységéért óránként 5.000 Ft (azaz ötezer forint), de legalább 10.000 Ft (azaz tízezer forint) és legfeljebb 25.000 Ft (azaz huszonegyezer forint) összegben állapítja meg.

2.3. A munkadíj 2.2. pontban meghatározott összege a tevékenység ellenértékét terhelő általános forgalmi adó összegét nem tartalmazza, azt a díj összegén, mint adóalapon felül kell – a külön jogszabály rendelkezései szerint – felszámítani. Ha az ügyvéd az általános forgalmi adóról szóló mindenkor hatályos törvény szerint adólevonási joggal rendelkezik, a számlával igazolt költségnek csak a nettó összege növeli az adóalapot. Az ügyvédnek a munkadíj megállapítására vonatkozó indítványa megtételekor arról is nyilatkoznia kell a Tanácsnak, hogy általános forgalmi adó fizetésére köteles-e.

2.4. Az ügyvéd részére megállapított útiköltség megállapítására vonatkozóan a 3.2. -3.6. pontokban foglaltak megfelelően irányadók azzal, hogy útiköltség számítása során az ügyvéd székhelyét kell figyelembe venni.

2.5. Az eljárási költségek viselése körében az ügyvédi munkadíjra vonatkozó rendelkezések megfelelően irányadók a gazdálkodó szervezetet képviselő jogtanácsos (jogi előadó) munkadíjára is.

## *3. A felmerült költségek, készkiadások igazolása*

3.1. Ha a fél meghatalmazottja nem ügyvéd vagy ha a fél személyesen jár el, a meghatalmazott, illetőleg a fél részére munkadíj nem állapítható meg, de igényt tarthat az útiköltség, valamint a PBT előtt való megjelenéssel szükségképpen felmerült keresetkiesés megtérítésére.

3.2. Útiköltségként a fél állandó lakóhelyéről (tartózkodási helyéről) a meghallgatás helyére való utazással és a visszautazással ténylegesen felmerült és igazolt költségeket kell megtéríteni.

3.3. A fél részére a vasút másodosztályú menettérti jegy árát, a helyközi buszjárat menettérti jegy árát, és a helyi tömegközlekedési eszköz, illetve komp visszaútra is számított viteldíját kell megtéríteni.

3.4. Ha a fél bejelentett lakóhelye (tartózkodási helye) a meghallgatás helyétől eltérő településen van, úgy gépjármű igénybevétele esetén útiköltségként a gépjármű motorjának hengerűrtartalma szerint a külön jogszabályban meghatározott üzemanyag-fogyasztási alpnorma-átalány figyelembevételével közúton a fél lakóhelye (tartózkodási helye) és a meghallgatás helye alapján a legrövidebb oda-vissza útra a km-távolság és a NAV által közzétett hivatalos üzemanyagár szorzatát, valamint a parkolás díját kell



megtéríteni. A gépjármű motorjának hengerűrtartalmát és hajtóanyagának fajtáját a jármű forgalmi engedélyének bemutatásával kell igazolni.

3.5. Ha ugyanarra a meghallgatásra a fél és képviselője egy gépjárművel utazik, az úti-költséget csak az egyikük esetében lehet megtéríteni.

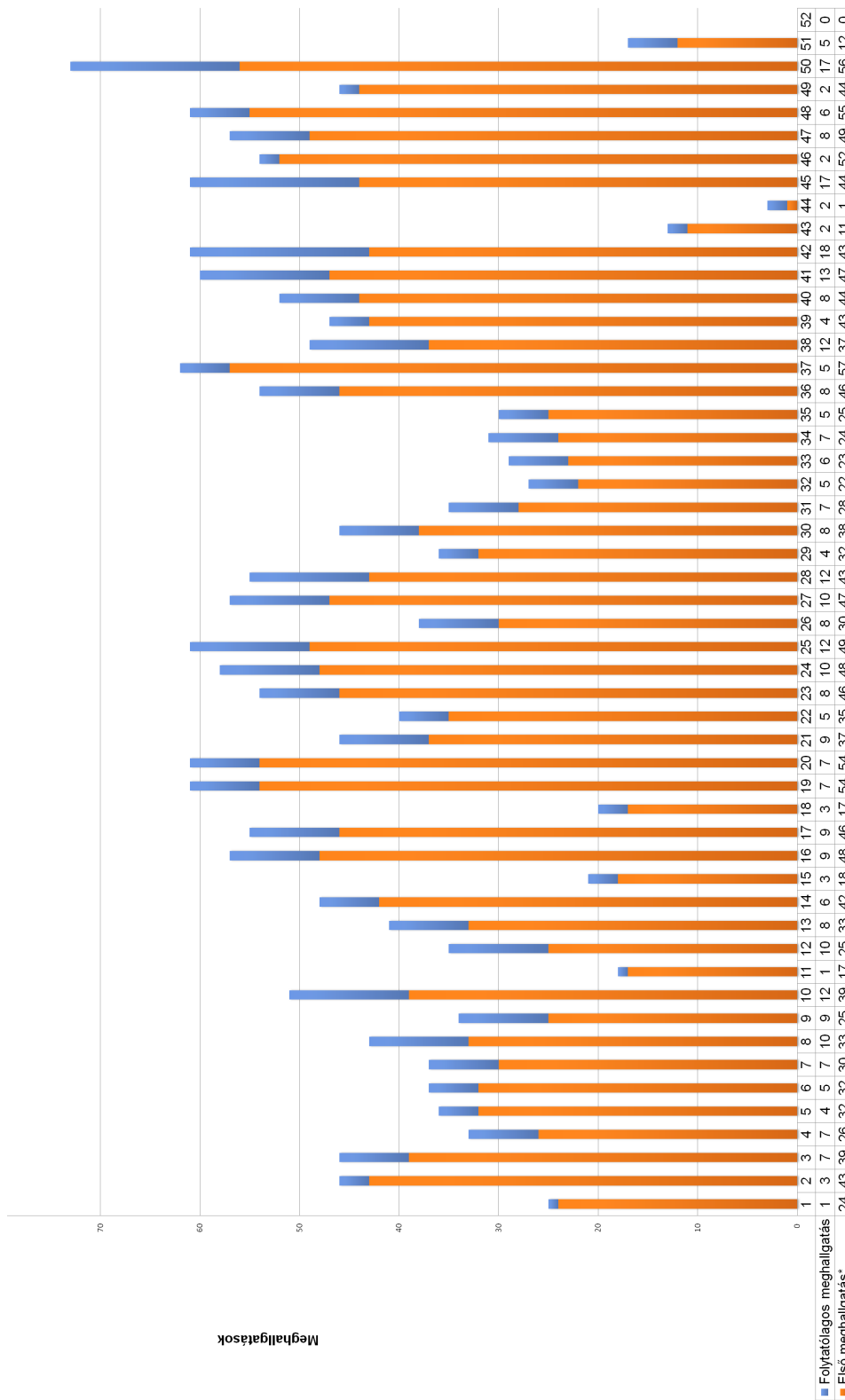
3.6. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetében a kérelmező részére az elszállásoláshoz igénybe vehető kereskedelmi vagy fizetővendéglátó szálláshely szerinti kiadását számíthatja fel költségként. Szállásköltségként a számla szerinti, de legfeljebb a munkaviszony alapján megállapított öregségi nyugdíj legkisebb összegének egynegyedével megegyező összeg lehet megtéríteni vendégéjszakánként; igazolt szállásköltségként nem vehető figyelembe a szálláshoz kapcsolódó egyéb ellátással és szolgáltatással felmerülő költség. A szállásköltséget a kereskedelmi vagy fizetővendéglátó szálláshely által kiállított számla bemutatásával kell igazolni.

3.7. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén, a Psztv. 109. §-ában foglaltak alapján felmerülő fordítási és tolmácsolási költségek az eljárás költségeinek tekintendők, arról a Tanács az eljárási költségek viselése körében határoz.

3.8. Azt a felet, aki a meghallgatás miatt a munkából kiesett időre távolléti díjra nem jogosult, költségtérítésként a munkából kiesett időre – ideértve az utazással eltöltött időt is – óránként a nyugdíjminimum 1,5 százalékával megegyező összegű költségtérítés illeti meg. A munkából kiesett időre járó költségtérítéshez a munkavégzésre irányuló jogviszonyról szóló okirat bemutatása szükséges; a félnek továbbá nyilatkoznia kell arról, hogy a munkából kiesett időre távolléti díjat nem kap.

3.9. A fél a készkiadások felmerülését, mértékét a fél nevére kiállított számlával, nyugtával vagy egyéb számviteli bizonylattal köteles a Tanács felé igazolni. Ha a fél költségigényében megjelölt kiadásait nem igazolja, a Tanács a készkiadások megállapítását mellőzi.

A meghallgatások hetek közötti megoszlása (2012)



\*Az 1845 első meghallgatásból 23 esetben 2013. évi időpontra tűzték ki a folytatólagos meghallgatást.

## Hiánypótlási okok főbb szolgáltatótípusonként

Pénzügyi szolgáltató	Kérelmező adata hiányos	Pénzügyi szolgáltató adata hiányos	Kérelmező álláspontja hiányos	Vitás ügy rendezésének hiánya	Nincs elutasított panasz	Peres-közvetítői eljárás indult	Nincs döntési indítvány	Bizonyíték hiány	Meghatalmazás hiánya	Összesen
Bank	16	32	79	196	190	147	81	207	2	950
Biztosító	10	36	119	119	97	60	19	11		471
Pénzügyi vállalkozás	4	12	24	68	61	29	17	29		244
Lakás takarékpénztár			1	5	1	2	2	5		16
Nincs megadva		8				1				9
Jelzálogbank		1		2	2	1		1		7
Takarék-szövetkezet		1	1	3	1			1		7
Befektetési vállalkozás							3	2		5
Független közvetítő				3			1			4
Nem pénzügyi szervezet		2		1						3
Önkéntes nyugdíjpénztár					1	1				2
Befektetési alapkezelő				1						1
Biztosító egyesület				1						1
Összesen	30	92	224	399	353	241	123	256	2	1720

## 9. számú melléklet

## Elutasítási okok főbb szolgáltatótípusonként

Pénzügyi szolgáltató	Kérelmező nem fogyasztó	Nem pénzügyi szolgáltató	Nem fogyasztói jogvita	Nincs kivizsgált panasz	Per vagy ítélet	Büntető eljárás	Közvetítői eljárás	Nincs hiánypótlás	Hiánypótlás után sem bírálható el	Összesen
Bank	30	3	128	112	47	8	9	325		662
Befektetési vállalkozás			1		1			1		3
Biztosító	52	1	47	41	6	2	2	136	1	288
Független közvetítő	1	1	4					3		9
Lakás takarékpénztár			7	2	1			5		15
Magánnyugdíjpénztár	2		34							36
Nem pénzügyi szervezet	1	29						2		32
Önkéntes nyugdíjpénztár	1		7					1		9
Pénzügyi vállalkozás	21	12	22	24	20	2		92		193
Jelzálogbank								4		4
Takarék-szövetkezet	1		6		7			3		17
Nincs megadva	1	16						7		24
Biztosító egyesület			1							1
Hitelszövetkezet			1							1
Önkéntes egészségpénztár			2							2
Összesen	110	62	260	179	82	12	11	579	1	1296

HU11/5859 számú tanúsítvány fordítása

SGS

Tanúsítjuk, hogy a(z)

## Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

### ISO 9001:2008

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

#### Pénzügyi szervezetek hatósági felügyelete és a Pénzügyi Békéltető Testület működése.

A tanúsított területtel és az ISO 9001:2008 szabvány követelményeinek alkalmazhatóságával kapcsolatban további információ a szervezettel való konzultáció útján nyerhető.

A tanúsítvány 2012. május 21-től 2014. június 7-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.  
Megújító audit esedékes legkésőbb 2014. május 26-ig.  
Kiadás 2. Tanúsítva 2011. június 8-tól.



Jóváhagyta:

SGS United Kingdom Ltd. Systems & Services Certification  
Roesmore Business Park, Ectemere Park, Cheshire, CH65 3EN, UK  
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com



Oldalszám 1 / 1



Cégünk ezt a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei" szerint állította ki. A szabályzat teljes szövegét megtalálhat a [www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm) weboldalon, amely kizárólag a gyártóval szemben a vállalkozás, kármentesítő és jogi kérdésekre. Ezen nyilatkozati dokumentum felhasználását a [http://www.sgs.com/certificates/faq\\_sla.htm](http://www.sgs.com/certificates/faq_sla.htm) weboldalon lehet ellenőrizni. Minden jogszabályt módosítás, tartalom vagy kiegészítés változtatása természetesen megengedett, ehhez kizárólag a gyártóval kell egyeztetni.

HU07/2525 számú tanúsítvány fordítása

Tanúsítjuk, hogy a(z)

## Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek

### ISO 27001:2005

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes

**A pénzügyi szervezetek hatósági felügyelete és a Pénzügyi Békéltető Testület működése során keletkezett információk kezelése az Alkalmazhatósági Nyilatkozat 2012.05.04-i kiadása szerint.**

A tanúsított területtel és az ISO 27001:2005 szabvány követelményeinek alkalmazhatóságával kapcsolatban további információ a szervezettel való konzultáció útján nyerthető

A tanúsítvány 2012. május 18-tól 2013. április 25-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén. Megújító audit esedékes legkésőbb 2013. április 8-ig. Kiadás 4. Tanúsítva 2004. április 26-tól.

Jóváhagyta:



SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification  
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN UK  
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com



Oldalszám 1 / 1



Cégeket a dokumentumot a "Tanúsítás Szolgáltatás Alkalmazhatósági Felvetés" szavakkal látja ki. A szabványt teljes körűen meg kell vizsgálni a www.sgs.com/uk/eng/and\_conditions.htm weboldalon, amely a jóváhagyás feltételeit a felelősség, károsítást és jogi kérdéseket. Ezen nyomtatott dokumentum használatát a http://www.sgs.com/uk/eng/and\_conditions.htm weboldalon lehet ellenőrizni. Minden jogorvoslati módosítás, valamint a jogi kérdésekkel kapcsolatban meg kell értenie, hogy a tanúsítvány kiadását és jogi eljárásait vonatkozóan utána.