



Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről

2013





Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről

2013



Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1850 Budapest, Szabadság tér 8–9.

www.mnb.hu

Tartalom

1. Elnöki előszó	5
2. A pénzügyi békéltetés	7
3. A Testület 2013. évi munkája	12
4. A Testület nemzetközi tevékenysége	34
5. Mellékletek	41
1. számú melléklet	41
2. számú melléklet	43
3. számú melléklet	44
4. számú melléklet	45
5. számú melléklet	47
6. számú melléklet	49
7. számú melléklet	50

1. Elnöki előszó

A 2013. évnek a Pénzügyi Békéltető Testület számára is egyik legfontosabb eseménye a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének megszűnése, és az általa korábban ellátott feladatok Magyar Nemzeti Bank által való átvétele volt, 2013. október 1-jei hatállyal. A Testület számára ez a szervezeti változás ugyan a működést érdemben nem befolyásolta, mégis jelentős volt, hiszen a Testület október 1-jét követően új szervezeti keretek között és a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény hatálya alatt látta el feladatait.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 130. §-a alapján a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a Testület tevékenységéről évente – a korábbiakhoz hasonlóan – összefoglaló tájékoztatót (Éves Jelentés) készít és azt a tárgyévét követő év január 31-ig megküldi a Magyar Nemzeti Bank elnökének. A tájékoztatót annak elfogadása után a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke nyilvánosságra hozza és megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek. E tájékoztató információkkal szolgál a hatósági fogyasztóvédelmi feladatokon túl a pénzügyi szolgáltatók mindennapokban követett fogyasztóvédelmi gyakorlatáról, így a fogyasztóvédelemért felelős miniszter is képet kap a pénzügyi fogyasztók helyzetéről, a szakma és a közvélemény jobban megítélheti a pénzügyi szolgáltatók és a pénzügyi fogyasztók közötti viszonyt.

2013 volt a pénzügyi békéltetés második teljes éve. 2011-ben, az indulás évében már 1196 darab kérelem volt a Testület előtt, 2012 végéig már 3224 kérelem elbírálásával foglalkoztunk. 2013-ban az összes ügy száma 4692 volt, új ügy ebből 4320, így a folyamatos ügyszámnövekedés eredményeképpen a megalakulástól eddig összesen 8740 kérelem ügyében folytatottunk eljárást. Az ügyszám dinamikus növekedése évről évre azt mutatja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület iránt jelentős társadalmi bizalom nyilvánul meg, ennek őszintén örülünk.

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. A pénzügyi békéltetés ingyenessége, gyorsasága és szakmaisága a pénzügyi szektor fogyasztóit a Testület felé irányítja, így tevékenysége a szakmaiságra és a pártatlanságra alapozva válhat a leterhelt bíróságok tényleges alternatívájává a pénzügyi fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók számára. A Testület a konkrét ügyekben mindkét felet megillető tisztelettel igyekszik elősegíteni a felmerült jogvita gyors, hatékony és mindkét félnek előnyt jelentő megoldását és végleges lezárását. Nyilvános döntéseiben és nyilvánosság előtti megjelenésekor is egyértelmű üzeneteket fogalmaz meg, melyek célja a további pénzügyi jogviták megelőzése és a már kialakult jogviták végleges és megnyugtató lezárása.

Legfontosabb üzenetünk a kiszámítható és stabil működés, mely biztonságot nyújt mindenkinek. Joggyakorlatunkban az egységes, azaz az egyes ügýtípusokban meghozott azonos tartalmú döntések iránymutatást jelentenek a jövőre nézve minden szereplő számára. A pénzügyi fogyasztók részére megfogalmazott üzenetünk lényege, hogy bár a Pénzügyi Békéltető Testület fogyasztóvédelmi jellegű intézmény, de mégsem lát el fogyasztói érdekképviselőt, ezért a pénzügyi fogyasztónak magának kell felkészülnie a pénzügyi békéltetési eljárásra vagy igénybe vehet jogi szakmai segítséget. Rosszul megfogalmazott kérelemre nem lehet jó döntést hozni, ezért a jogban járatlan pénzügyi fogyasztó nincs könnyű helyzetben, de a Testület számára is segítséget nyújt. Iratmintákat dolgoztunk ki, tájékoztató füzetet készítettünk és tettünk elérhetővé honlapunkon és a pénzügyi szolgáltatók ügyféltereiben. A Magyar Nemzeti Bank által készített fogyasztóvédelmi tárgyú tájékoztató rövidfilmek közül egy a pénzügyi békéltetési eljárást mutatja be, ez az internetes oldalakon jelenleg is megnézhető. 11 megyeszékhelyen működtetünk Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatot, melyek segítségét igénybe lehet venni a kérelmek összeállításakor. Lezárt ügyeink azt mutatják, hogy a felkészült vagy felkészített pénzügyi fogyasztó és annak szolgáltatója meg tudja oldani közös ügyét a Pénzügyi Békéltető Testület segítségével.

A pénzügyi szolgáltatók felé megfogalmazott elsődleges üzenetünk: „*Pénzt lehet veszíteni, bizalmat nem.*” Ez a pénzügyi szolgáltató felelősségének felvállalását jelenti akkor is, ha annak anyagi következménye van. Másik üzenetünk: „*igazságos*

beismerés”. A jogvitákban a pénzügyi szolgáltatók sokszor nyújtanak segítséget a pénzügyi fogyasztóknak, így a biztosítók például újra lefolytatják a kárrendezési eljárást vagy unit-linked biztosítások esetén akár vissza is fizetik a befizetett pénzt, ha jóhiszemű pénzügyi fogyasztót károsítottak. A bankok és a finanszírozással foglalkozó pénzügyi vállalkozások pedig saját és az állami adósmentő programokkal segítenek átütemezni a nehéz helyzetbe került, de fizetni akaró pénzügyi fogyasztók hiteleit.

A nemzetközi szervezetek felé megfogalmazott üzenetünkben *a magyar modell eredményeit* hirdetjük. A Pénzügyi Békéltető Testület 2011. június 16-tól tagja az EGT-tagállamok fogyasztói jogviták peren kívüli rendezésével foglalkozó szervezeteit összefogó FIN-Net hálózatának, 2012. január 1-jétől pedig teljes jogú tagja a Pénzügyi Ombudsmanok Nemzetközi Szervezetének is.

A nemzetközi tekintéllyel is 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, ahol a külföldi pénzügyi szolgáltatókkal szemben a távolság, az idegen jog alkalmazása, nyelvi nehézségek miatt kevés esély lett volna a fogyasztói jogok érvényesítésére. A Pénzügyi Békéltető Testület figyelemmel kíséri a bíróságok – elsősorban a Kúria – döntéseit, nem hoz olyan döntést, amely a bírói gyakorlattal ellentétes lenne vagy azzal szembe kerülhetne. A Testület belső eljárási folyamatai átláthatók, jól szabályozottak és auditáltak (6–7. számú melléklet).

A Pénzügyi Békéltető Testület tagjai pártatlan szakmai munkájukkal és a kiszolgáltató emberek iránti megértéssel, valamint a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók közötti egészséges egyensúly, összhang és bizalom megőrzése, fenntartása érdekében szeretnének hozzájárulni a pénzügyileg problémás élethelyzetek megoldásához. Célunk a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése, valamint, hogy minél többen megismerjék a Testület munkáját, melynek működése transzparens, határozatai napi aktualitással elérhetők honlapján (<http://felugyelet.mnb.hu/pbt>). Ezért dolgozunk és reméljük, hogy ez mindenki meglegedésére szolgál!

Dr. Kovács Erika
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

2. A pénzügyi békéltetés

A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltatók által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A 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 Testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A Testület egy alternatív vitarendezési fórum, így a pénzügyi szolgáltató nem indíthatja meg az eljárást.

A Testület előtti eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval. Ezt a feltételt a kérelem benyújtásakor igazolnia kell, ennek hiányában a kérelem elutasításra kerül. Másik 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 intézve a Budapest 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címre vagy elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül (<http://www.magyarorszag.hu>) kell írásban benyújtani.

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. Csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát vagy 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 formakényszer, de a törvényben előírt kötelező tartalmi elemeknek meg kell felelnie. A Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról is letölthető iratminta segít a konkrét kérelem megfogalmazásában (1. számú melléklet).

A képviselőre vonatkozó szabályok

Nem kötelező személyesen eljárni, a felek (fogyasztó, pénzügyi szolgáltató) meghatalmazott útján is képviselthetik magukat. Meghatalmazott bárki lehet, természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Fontos azonban a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás benyújtása a kérelemhez kapcsolódóan, ha a fogyasztó képviselőt bíz meg (2. számú melléklet).

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 együtt-

működési kötelezettség fogyasztó által történő megszegése azzal a következménnyel jár, hogy a 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, ily módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Ha a pénzügyi szolgáltató megsérti a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, vele szemben a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmazhat.

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

Az eljárásban a felek nemcsak a Testülettel, de egymással is együttműködhetnek. Egymással való együttműködésüknek legszebb példája, amikor a szolgáltató egyezsége ajánlva a kérelmezőt elfogadja és erről írásban nyilatkozik (3. sz. melléklet). Így a kérelemmel érintett igények azonnal orvoslásra kerülhetnek és az eljárás gyorsan és egyszerűen befejezhető.

Az alávetésre vonatkozó szabályok

A Pénzügyi Békéltető Testület elsődleges feladata a felek közötti egyezség létrehozásának megkísérlése. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa azt határozattal jóváhagyja. Az egyezség elmaradása esetén folytatódik az eljárás és attól függően válik eredményében ketté, hogy a pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének vagy sem. Alávetés esetén a 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 eljárásában hozott határozatának aláveti magát. Az alávetési nyilatkozat lehet egy ügyre szóló vagy általános, azaz minden ügyre kiterjedő, korlátlan vagy korlátozott. A pénzügyi szolgáltató korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét és hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon. A Testület az alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet és az általános alávetést tett pénzügyi szolgáltatók listáját közzéteszi (4. számú melléklet). Az alávetés hiánya a pénzügyi szolgáltatót nem mentesíti az együttműködési kötelezettség alól. Az alávetés nem kötelező, 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 költségének tekintendő mindaz a költség, amely a felek oldalán a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételével összefüggésben, a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel igazoltan keletkezett (pl. előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és/vagy keresetkiesés stb.). A kötelezést tartalmazó határozatok esetén rendelkezni kell ezen egyéb költségek összegéről és annak viseléséről. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a Testület illetékes tanácsa az ügyet eldöntötte (5. számú melléklet).

A bírói út igénybevételére vonatkozó szabályok

Ha a fogyasztó nem elégedett a Pénzügyi Békéltető Testület döntésével, igényének elbírálása érdekében bírósághoz fordul. Az alternatív vitarendezés tehát nem vonja el a bírói út lehetőségét, az ügyben eljáró tanács határozata, ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében később érvényesítse. Ha az eljáró tanács határozata, ajánlása a fogyasztóra nézve tartalmaz általa sérelmesnek vélt döntést, a fogyasztó annak hatályon kívül helyezését kérheti a bíróságtól. A pénzügyi szolgáltató a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás hatályon kívül helyezését kérheti a bíróságtól.

A felek a kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás részükre történt kézbesítésétől számított 15 napon belül keresettel kérhetik 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 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, névcsere, névelírás, szám- vagy számítási hiba vagy más hasonló elírás kijavítását bármelyik fél a Testülettől kérheti a kézbesítéstől számított 15 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 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 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 Testületet értesítse, ha a határozattal jóváhagyott egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtása, illetve az ajánlásban foglaltak követése a pénzügyi szolgáltató részéről elmarad.

A 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 nem nyilvános, így a kötelezést tartalmazó határozat esetén az eljárásról a közvélemény nem értesül. Az ajánlást végre nem hajtó pénzügyi szolgáltató nevét a Testület 60 nap elteltével nyilvánosságra hozza, így mindenki értesülhet arról, hogy a Testület melyik pénzügyi szolgáltató ügyében milyen döntést hozott. Ajánlás esetében a nyilvánosság kényszerítő ereje biztosítja a végrehajtást.

A működés során követett elvek

A Pénzügyi Békéltető Testület a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő törvényi rendelkezések alapján látja el feladatát. Az Ajánlás hét alapelvet fogalmaz meg, melyek irányadók működésére.

1. A vitarendezési fórum függetlenségének elve

A Pénzügyi Békéltető Testület működése során a törvények betartásával biztosítja, hogy döntéseit pártatlanul, befolyásolásmentesen, 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 Testület pártatlansága verseny- és szektorsemlegességet is jelent.

2. A rendszer átláthatóságának elve

A 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 Testületre, annak működésére vonatkozó egyéb információkat folyamatosan megjeleníti.

3. A kontradiktórius eljárás elve

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

4. 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:

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

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

5. Jogszerűség elve

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

6. 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.

7. Képviselet 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 képviselet 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 – képviseletére a pénzügyi békéltetési eljárás során.

A Pénzügyi Békéltető Testület és a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat kapcsolata

2011 tavasza óta működik a civil szervezetek, azaz a FOME, az OFE és az INDRA közös irodahálózata, a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat, mellyel a cél az, hogy vidéki nagyvárosokban is hozzáférhető legyen a fogyasztók számára az ingyenes és szakemberű pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadás. 2012. április közepétől a korábban 8 irodát számláló Hálózat 11 tagúra bővült. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat szervezetileg nem része ugyan sem a Magyar Nemzeti Banknak, sem a Pénzügyi Békéltető Testületnek, de működéséhez a Magyar Nemzeti Bank komoly anyagi és szakmai támogatást nyújt, mert fogyasztóvédelmi feladatainak és a Pénzügyi Békéltető Testület működésének elősegítése érdekében ezt fontosnak és szükségesnek tekinti.

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat fontos szereplője a pénzügyi békéltetési eljárásnak, mert míg a Pénzügyi Békéltető Testület pártatlan működésére tekintettel nem ad tanácsot a hozzá forduló, de kérelmét nem megfelelően benyújtó pénzügyi fogyasztónak, addig ezt az Irodahálózat megteszi. Így a pénzügyi békéltetéstől elkülönül a tanácsadási feladat, segítve a pénzügyi fogyasztónak kérelme pontos összeállításában, a szükséges dokumentumok beszerzésében, valamint ez által a

Pénzügyi Békéltető Testületnek. Ha a Testület hiányos kérelemmel találkozik, javasolja a pénzügyi fogyasztónak a hozzá közel eső tanácsadó iroda felkeresését, megadva annak elérhetőségét, ügyfélfogadási rendjét.

A Pénzügyi Békéltető Testület és más békéltető testületek kapcsolata

A Pénzügyi Békéltető Testület az egyes kamarák mellett működő békéltető testületekre partnerként tekint és együttműködik velük, elsődlegesen a téves helyre benyújtott kérelmek megfelelő helyre történő eljuttatásában késedelem nélkül és pontosan.

3. A Testület 2013. évi munkája

A Testület 2013. január 1. és december 31. napja között is a törvényben előírt 90 napos határidő helyett átlagban 60 nap alatt zárta le az eljárásokat. A 2013. évben 4692 darab fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmet dolgozott fel, ennyi ügygel foglalkozott. A beérkezett kérelmek száma folyamatosan évről évre emelkedik – 2011-től folyamatosan – magasabb. A 2013-ban feldolgozott kérelmek száma tartalmazza a 2012. évről áthozott 385 db kérelmet és a 2013. január 1. és december 31. között érkezett összesen 4320 új ügyet is, melyből 13 ügynevezett „igazgatási” besorolást kapott, így az alábbi elemzéseinkben ezek adatai már nem szerepelnek. A kérelmek 85%-át – 3966 ügyet – zártunk le, ennek során 2656 meghallgatást tartottunk.

A 2013. évben:

az összesügyszám	4692	100,0%
folyamatban december 31-én:	696	14,8%
lezárt ügyek száma	3996	85,2%

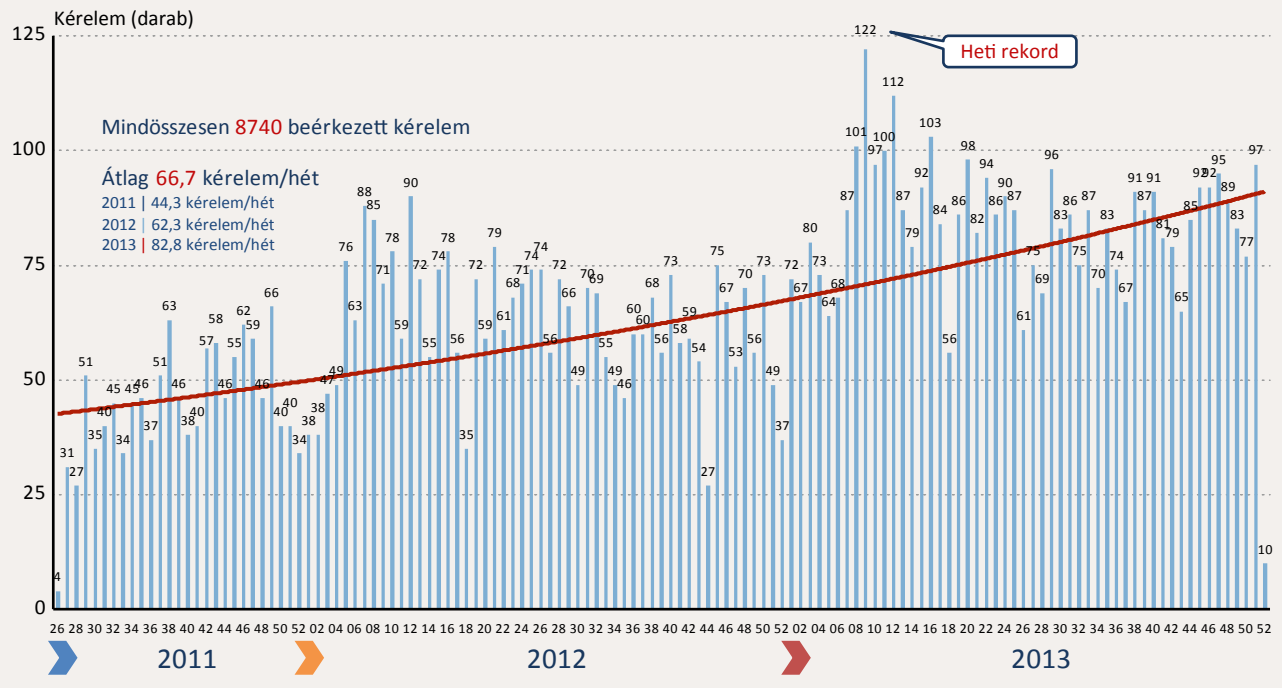
Lezárt ügyekből:

meghallgatással lezárt:	2235
meghallgatás nélkül lezárt	1761

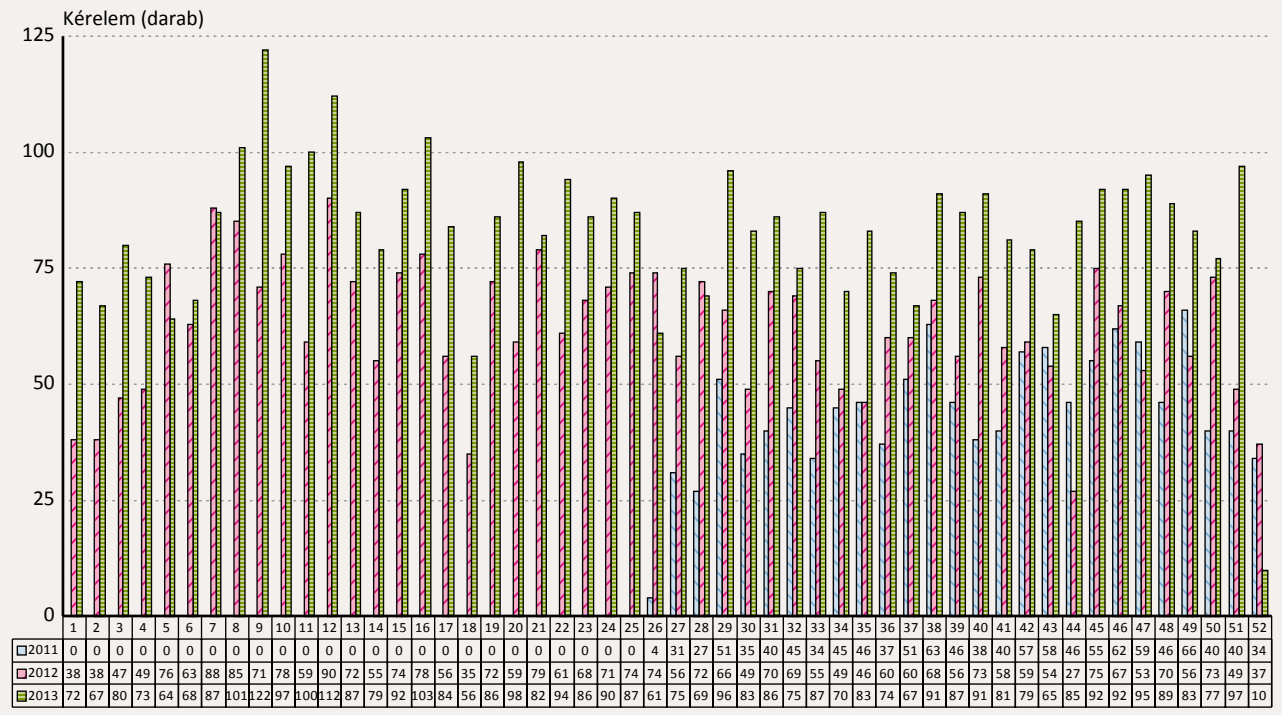
A Testület 3059 db adminisztratív ügyet is feldolgozott, melyből:

- 2304 db határozatok közzététele,
- 732 db tájékoztatásadás,
- 23 db alávetési nyilatkozat és egyéb ügyekkel kapcsolatos levelezés.

1. ábra
Beérkező kérelmek hetenkénti bontásban



2. ábra
Beérkező kérelmek hetenkénti bontásban a 2011., 2012. és 2013. évek azonos időszakának összehasonlító adataival



3. ábra

Beérkező kérelmek havi bontásban a 2011., 2012. és 2013. évek azonos időszakának összehasonlító adataival

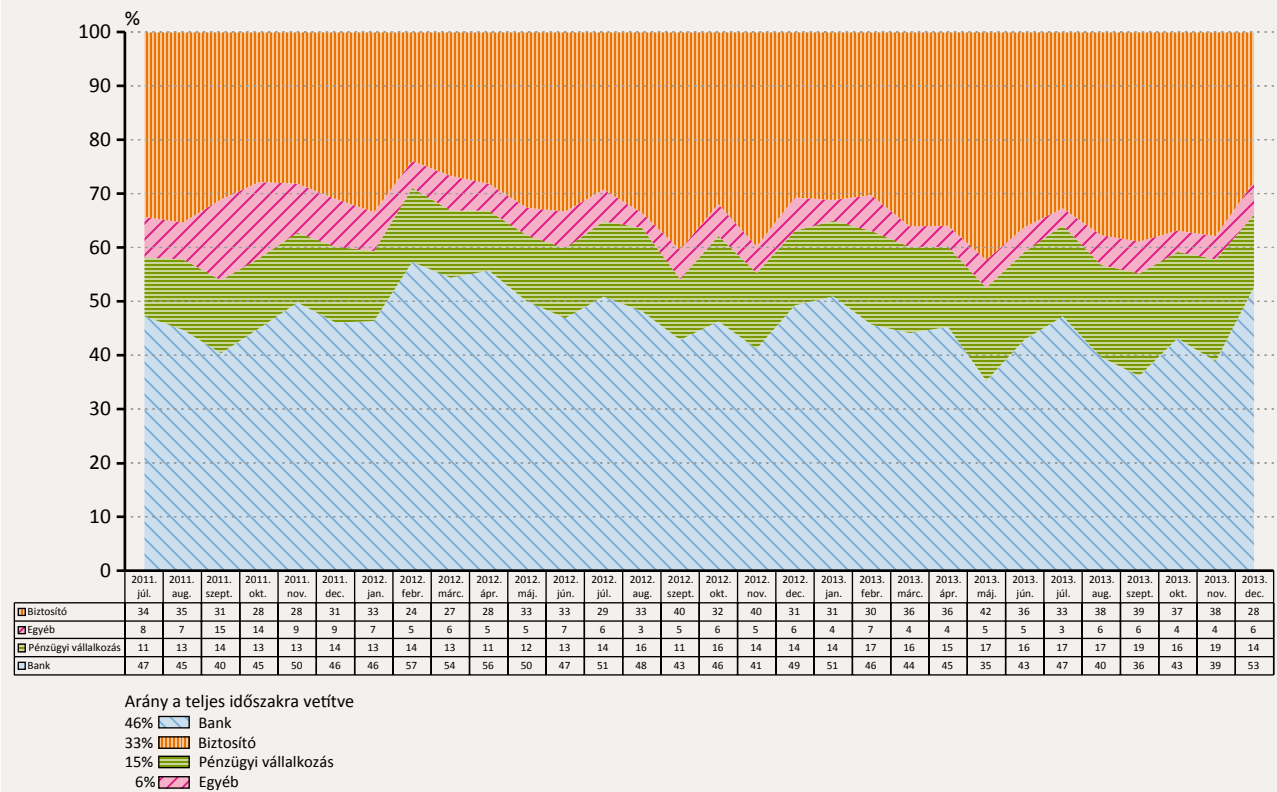


4. ábra

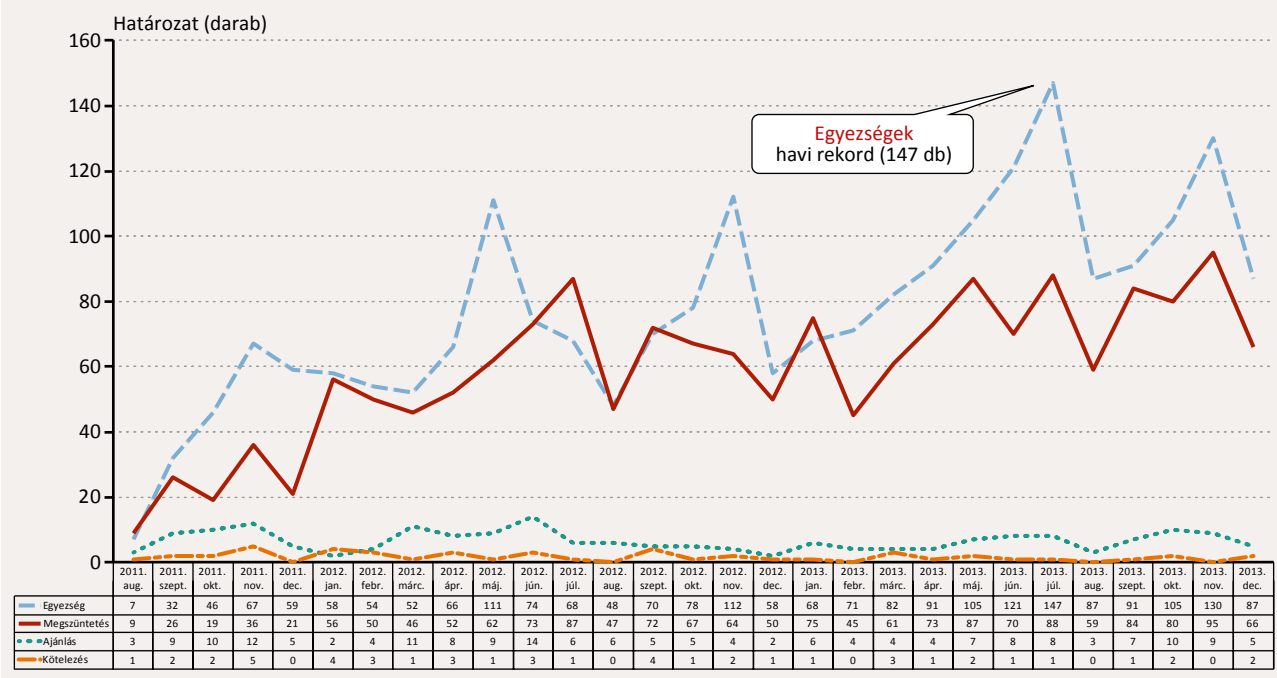
Beérkező kérelmek negyedévenként



5. ábra
Az adott hónapban beérkező ügyek aránya fő szolgáltatótípusonként
 (az adatok az adott hónap százalékos arányában vannak meghatározva)



6. ábra
Ügydöntő határozattal elbírált ügyek havi megoszlása



7. ábra**Meghallgatások száma havi bontásban a 2011., 2012. és 2013. évek azonos időszakának összehasonlító adataival***(a kimutatás magában foglalja az első és folytatódólagos meghallgatásokat)*

Hiánypótlások

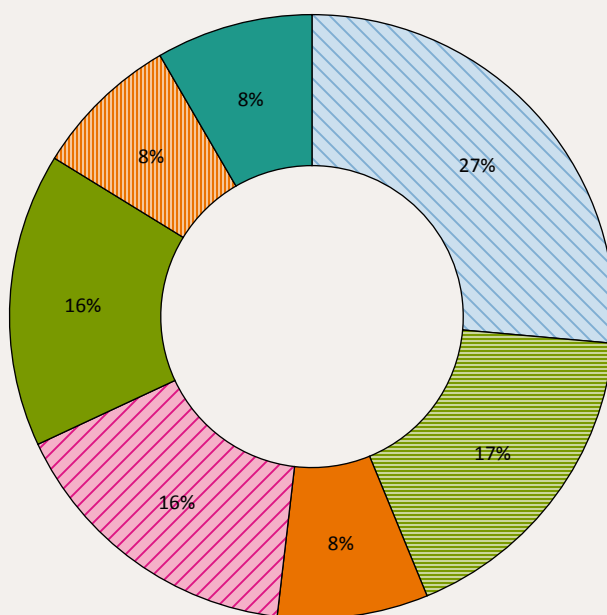
Eljárás nem indítható meg, ha a kérelem nem felel meg a jogszabályi követelményeknek. Ennek következtében a kérelmek 58%-a esetén hiánypótlásra volt szükség, az alábbi okok miatt:

A kérelmező nem nyilatkozott a jogvita közvetlen megkísérléséről	725
A kérelmező nem csatolta a pénzügyi szolgáltató felé benyújtott panaszt és annak elutasítását	477
Kérelmet megalapozó bizonyítékok hiánya	221
A kérelmező nem nyilatkozott arról, hogy az ügyben peres vagy közvetítői eljárás nem indult	445
A kérelmező nem ismertette álláspontját, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait	432
Döntési indítvány hiányzik	215
Egyéb hiányosság	230
Összesen	2745

8. ábra

Meghallgatások száma havi bontásban a 2011., 2012. és 2013. évek azonos időszakának összehasonlító adataival

(a kimutatás magában foglalja az első és folytatódó meghallgatásokat)

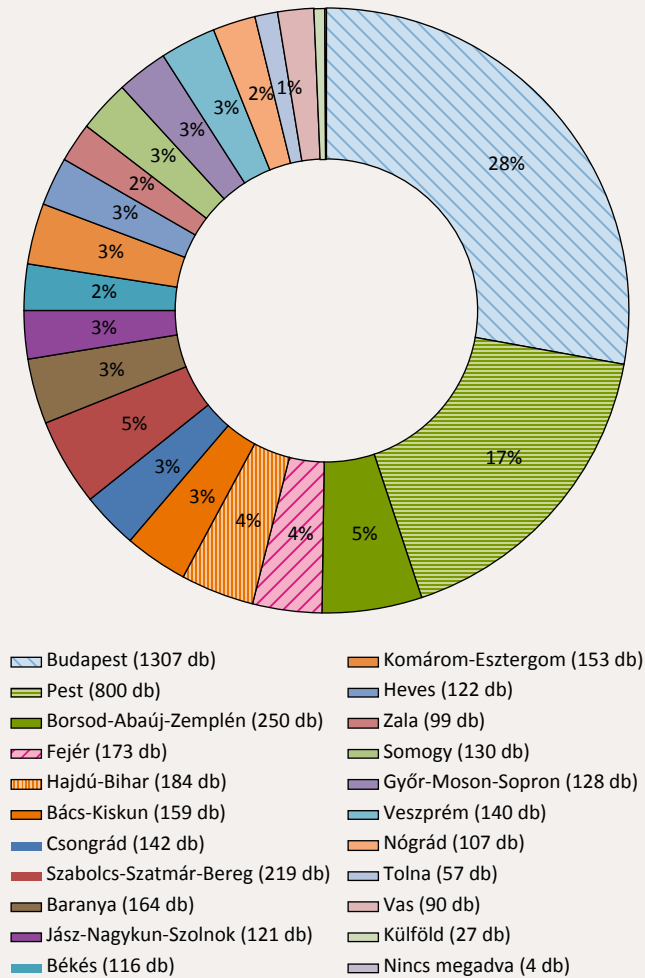


- A kérelmező nem nyilatkozott a jogvita közvetlen megkísérléséről (725 db)
- A kérelmező nem csatolta a pénzügyi szolgáltató felé benyújtott panaszt és annak elutasítását (477 db)
- Kérelmet megalapozó bizonyítékok hiánya (221 db)
- A kérelmező nem nyilatkozott arról, hogy az ügyben peres vagy közvetítői eljárás nem indult (445 db)
- A kérelmező nem ismertette álláspontját, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait (432 db)
- Döntési indítvány hiányzik (215 db)
- Egyéb hiányosság (230 db)

A kérelmek területi megoszlása

Megyék	Kérelmek	Arány	Országos arány
Budapest	1307	27,86%	17,29%
Pest	800	17,05%	12,27%
Borsod-Abaúj-Zemplén	250	5,33%	6,91%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	173	3,69%	5,59%
Hajdú-Bihar	184	3,92%	5,40%
Baranya	159	3,39%	3,93%
Fejér	142	3,03%	4,26%
Bács-Kiskun	219	4,67%	5,27%
Komárom-Esztergom	164	3,50%	3,12%
Csongrád	121	2,58%	4,22%
Veszprém	116	2,47%	3,58%
Somogy	153	3,26%	3,20%
Győr-Moson-Sopron	122	2,60%	4,47%
Heves	99	2,11%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	130	2,77%	3,90%
Békés	128	2,73%	3,66%
Nógrád	140	2,98%	2,04%
Zala	107	2,28%	2,88%
Vas	57	1,21%	2,59%
Tolna	90	1,92%	2,33%
Külföld	27	0,58%	–
Nincs megadva	4	0,09%	–
Összesen	4692	100,00%	100,00%

9. ábra
A kérelmek területi megoszlása



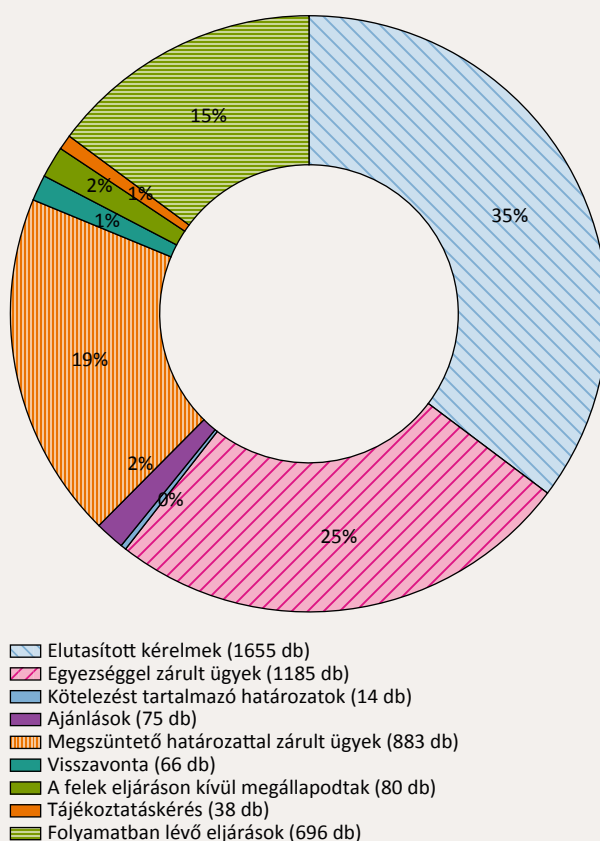
Beérkezett ügyek és azok státusa

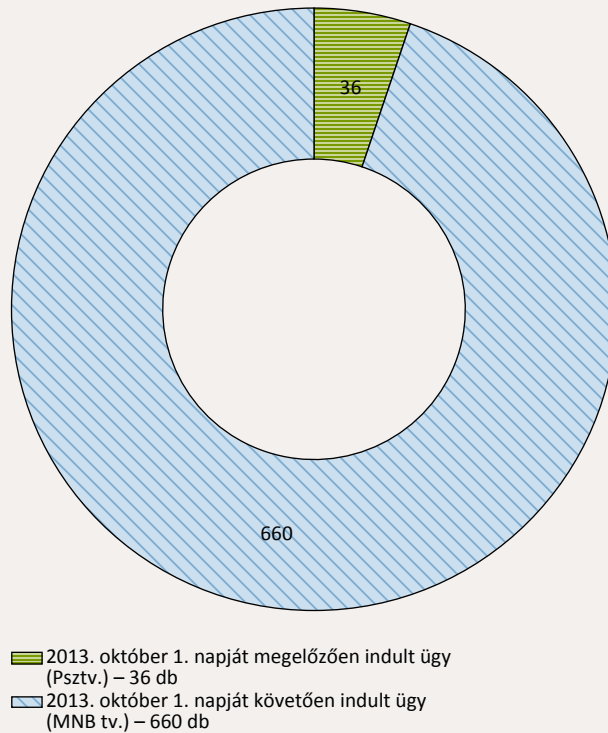
A beérkezett kérelmek 65%-a esetében indult eljárás. A kérelmek 35%-ában olyan kéressel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez, melyben annak nem volt hatásköre vagy a kérelem nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek.

Beérkezett ügyek és azok feldolgozásának státusa	4692	100,00%
Elutasított kérelmek	1655	35,27%
Befogadott kérelmek, ebből:	3037	64,73%
Egyezséggel zárult ügyek	1185	25,26%
Kötelezést tartalmazó határozatok	14	0,30%
Ajánlások	75	1,60%
Megszüntető határozattal zárult ügyek	883	18,82%
Visszavonta	66	1,41%
A felek eljáráson kívül megállapodtak	80	1,71%
Tájékoztatáskérés	38	0,81%
Folyamatban lévő eljárások	696	14,83%

10. ábra

A beérkezett ügyek állapot és eredmény szerinti megoszlása



11. ábra**Folyamatban lévő ügyek megoszlása beérkezési idő szerint***(2013. december 31-i állapot)*

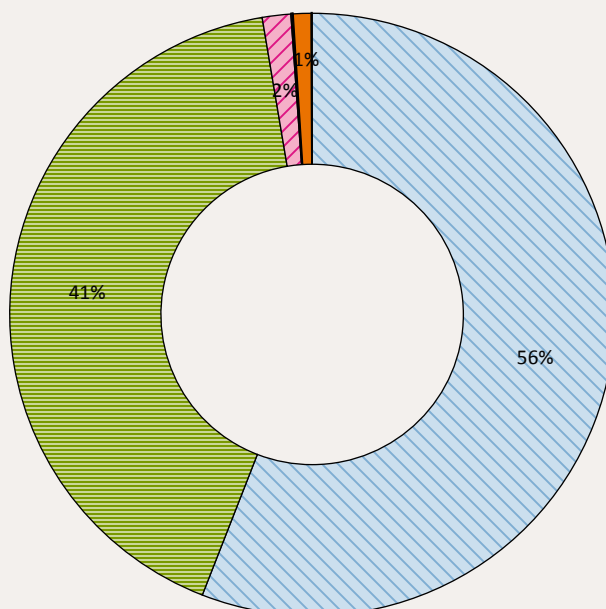
Meghallgatások

A Testület a lezárt ügyek 56%-ában tartott meghallgatást. Számos ügyben a tényállás pontos tisztázása és egyezség létrejötte érdekében több meghallgatásra is szükség volt.

Meghallgatással zárult ügyek	2235
Meghallgatás kitűzése nélkül elutasított (be nem fogadott) kérelmek	1655
Meghallgatás kitűzése előtt a felek eljárásán kívül megállapodtak	61
Meghallgatás kitűzése előtt visszavont kérelmek	3
Meghallgatás nélkül, megszüntető határozattal lezárt kérelmek	2
Tájékoztatáskérés	38
Meghallgatás nélkül kötött egyezségek	2
Összesen	3996

12. ábra

Meghallgatások megoszlása



- Meghallgatással zárult ügyek (2235 db)
- Meghallgatás kitűzése nélkül elutasított (be nem fogadott) kérelmek (1655 db)
- Meghallgatás kitűzése előtt a felek eljárásán kívül megállapodtak (61 db)
- Meghallgatás kitűzése előtt visszavont kérelmek (3 db)
- Meghallgatás nélkül, megszüntető határozattal lezárt kérelmek (2 db)
- Tájékoztatáskérés (38 db)
- Meghallgatás nélkül kötött egyezségek (2 db)

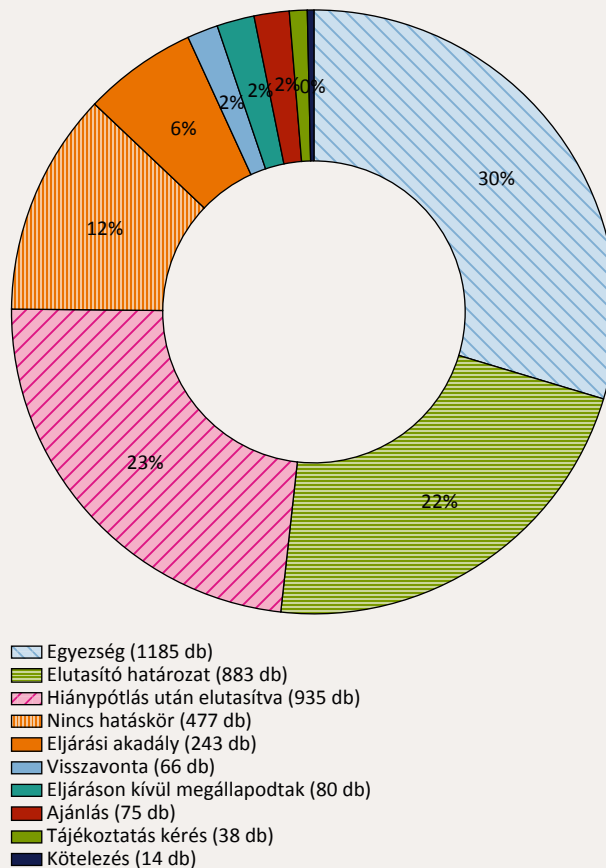
Határozatok

Az eljárások eredményeit és a határozatok jogcímét tekintve legnagyobb számban egyezségkötéssel zárult az eljárás, mely mindenki számára a legkedvezőbb megoldás.

Egyezség	1185
Megszüntető határozat	883
Hiánypótlás nem teljesítése miatt elutasítva	935
Nincs hatáskör	477
Eljárási akadály	243
Visszavonta	66
Eljáráson kívül megállapodtak	80
Ajánlás	75
Tájékoztatáskérés	38
Kötelezés	14
Összesen	3996

13. ábra

Határozatok megoszlása



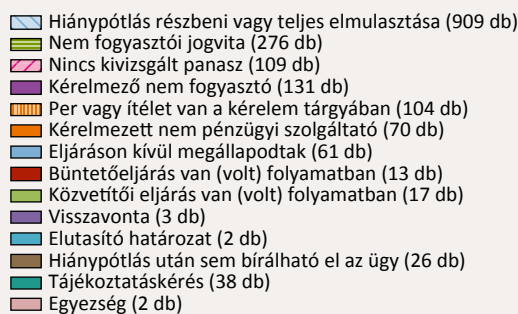
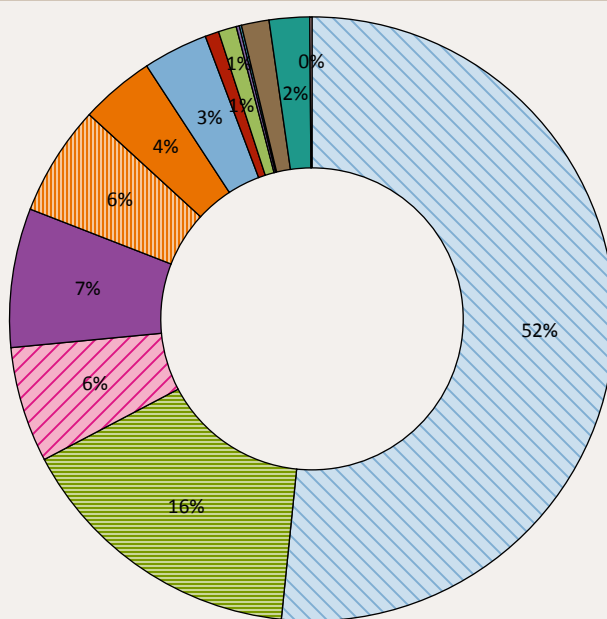
Meghallgatás nélkül lezárt ügyek

A Testület 1761 ügyet meghallgatás nélkül zárt le. Kiugró azon kérelmek száma, melyek hiányosan érkeztek és a hiánypótlásra történő felhívásra sem küldött visszajelzést a kérelmező.

Hiánypótlás részbeni vagy teljes elmulasztása	909
Nem fogyasztói jogvita	276
Nincs kivizsgált panasz	109
Kérelmező nem fogyasztó	131
Per vagy ítélet van a kérelem tárgyában	104
Kérelmezett nem pénzügyi szolgáltató	70
Eljáráson kívül megállapodtak	61
Büntetőeljárás van (voltage) folyamatban	13
Közvetítői eljárás van (voltage) folyamatban	17
Visszavonta	3
Elutasító határozat	2
Hiánypótlás után sem bírálható el az ügy	26
Tájékoztatáskérés	38
Egyezség	2
Összesen	1761

14. ábra

Meghallgatás nélkül lezárt ügyek aránya



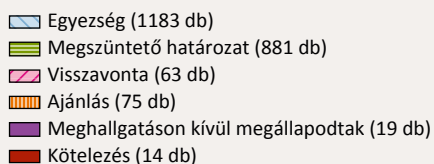
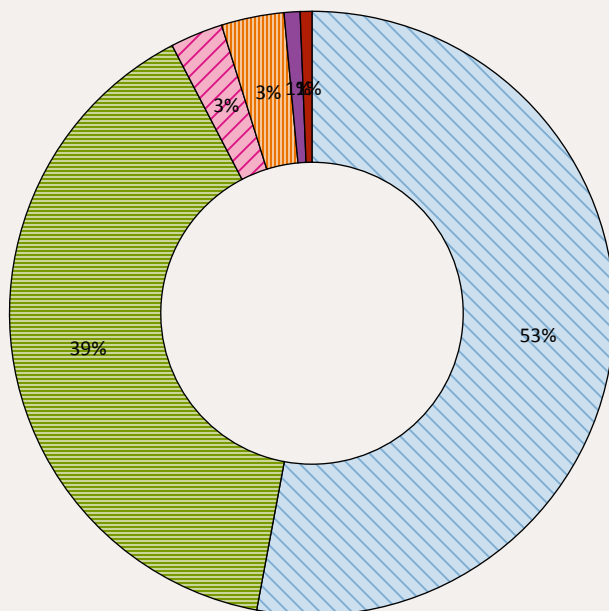
Meghallgatáson lezárt ügyek

A meghallgatás útján kezelt ügyek 53%-ában született megegyezés a pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között. A kérelmek 39%-a esetén azt állapította meg a Testület, hogy a kérelem nem volt megalapozott vagy egyéb okból nem lehetséges az eljárás lefolytatása. Viszonylag kevés ügy esetén kellett ajánlást vagy kötelezést kibocsátani, mert amennyiben a meghallgatás során egyértelművé vált a kérelmezői igény részbeni vagy teljes jogossága, a felek többnyire egyezsége jutottak.

Egyezség	1183
Megszüntető határozat	881
Visszavonta	63
Ajánlás	75
Meghallgatáson kívül megállapodtak	19
Kötelezés	14
Összesen	2235

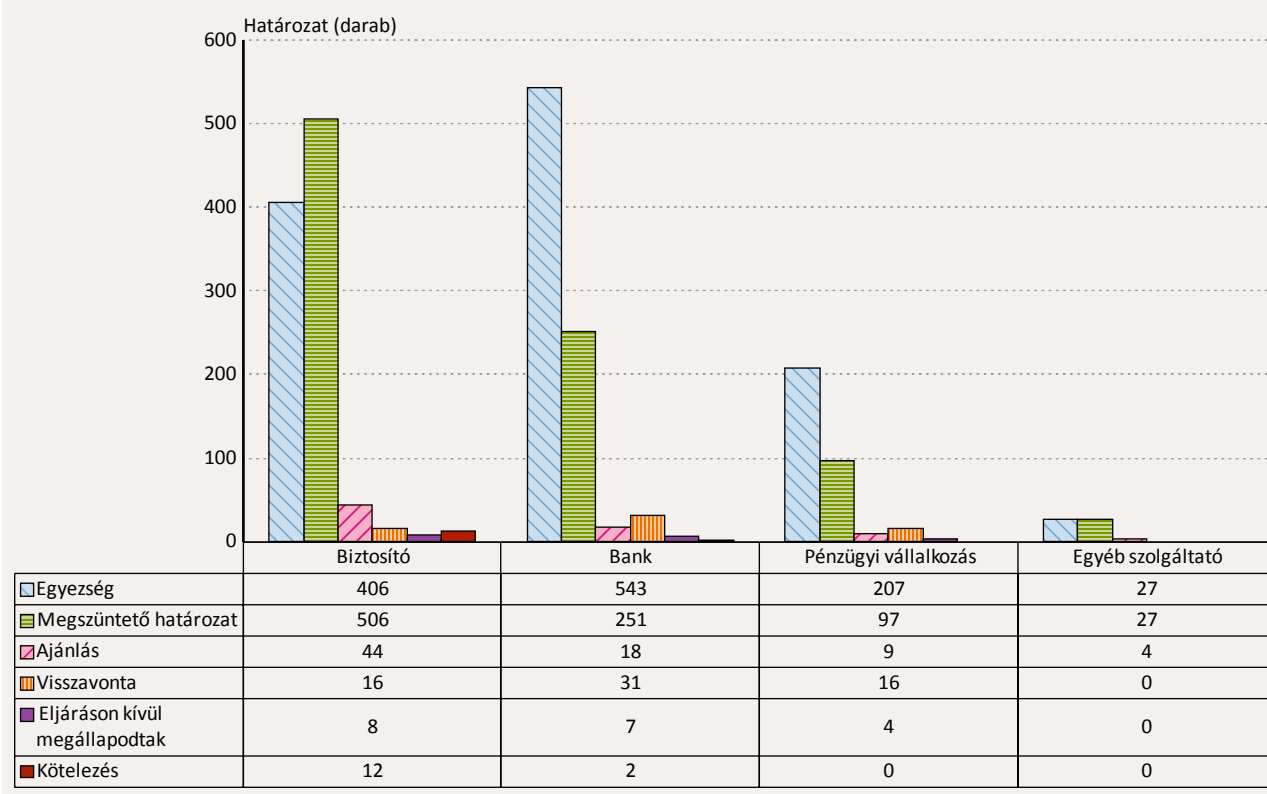
15. ábra

Meghallgatáson lezárt ügyek eredménye



16. ábra

A meghallgatás után lezárt 2235 ügy megoszlása főbb szolgáltatótípusonként

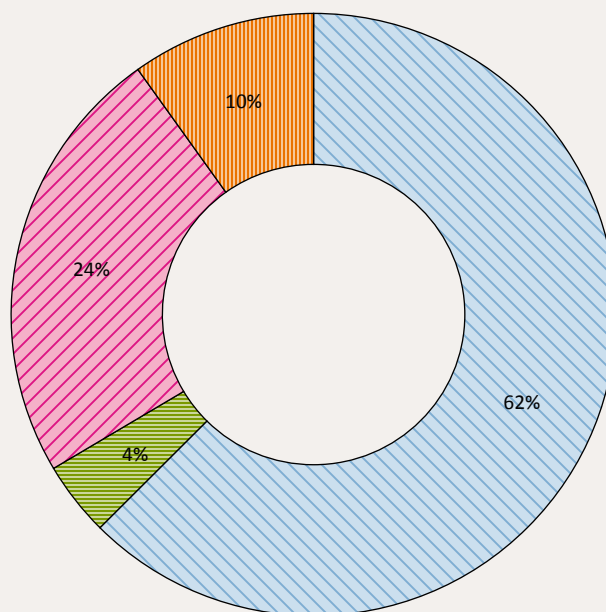


A meghallgatás során hozott határozatok tartalma

Közösen elfogadott eredmény (egyezségek, megállapodások, visszavonások)	1397
Pénzügyi szolgáltatóra hátrányos döntés (ajánlások, kötelezések)	89
Megalapozatlan kérelem	528
Lehetetlen volt lefolytatni az eljárást (jellemzően akkor, amikor a tényállás nem tisztázott vagy szakértői kérdésekben kellett volna dönten)	221
Összesen	2235

17. ábra

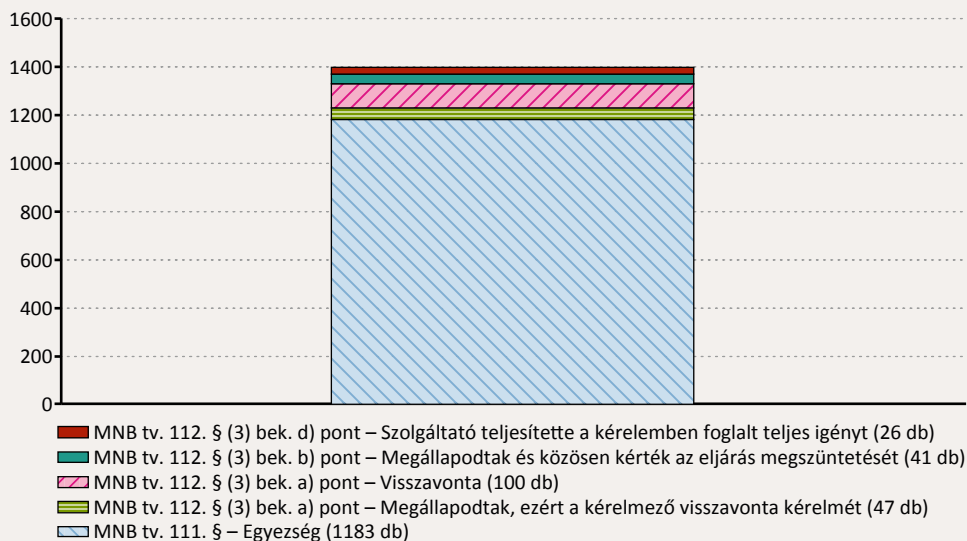
A meghallgatás során hozott határozatok tartalom szerinti aránya



- ▨ Közösen elfogadott eredmény (1397 db)
- ▨ Pénzügyi szolgáltatóra hátrányos döntés (89 db)
- ▨ Megalapozatlan kérelem (528 db)
- ▨ Lehetetlen volt lefolytatni az eljárást (221 db)

18. ábra

A közösen elfogadott eredménnyel zárult ügyek jogcím szerinti megoszlása



Az ajánlások és határozatok peres státusza

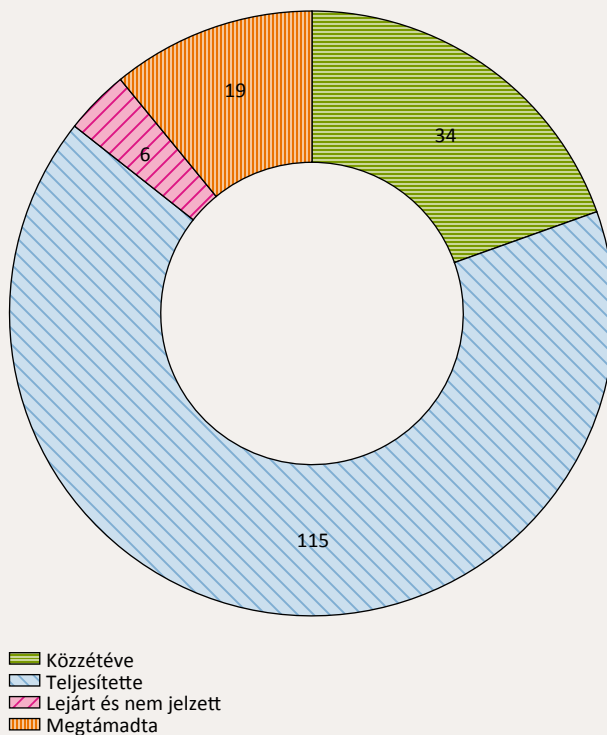
A 2012. évben hozott ajánlásokkal kapcsolatban 3 eljárás húzódott át a 2013. évre, melyből 2 eljárás lezárult (mindkettő megszüntetésre került), 1 első fokon folyamatban van. A 2013. évben hozott határozatokkal, ajánlásokkal kapcsolatban 13 jogorvoslati eljárás indult. A 13 eljárásból 2 jogerősen befejeződött, az egyik ügyben a felperes visszavonta keresetét, a másik ügyben pedig a keresetlevél idézés kibocsátása nélkül elutasításra került.

A 2013. évben hozott döntéseket érintően folyamatban levő 11 eljárásból 7 ügyet első fokon tárgyalnak. A további 4 folyamatban levő ügyből 2-t másodfokon tárgyalnak, e két ügyben a Testület első fokon pernyertes, 2 esetben az elsőfokú döntéssel szembeni fellebbezési határidő nem telt el, 1 ügyben a Testület pervesztes, 1 ügyben pernyertes.

Az ajánlások státusza

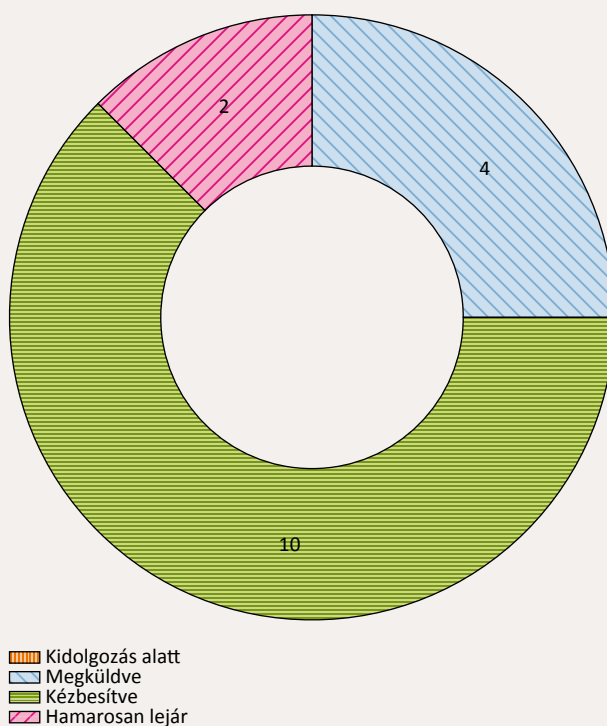
19. ábra

Lejárt határidejű ajánlások



20. ábra

Még le nem járt határidejű ajánlások



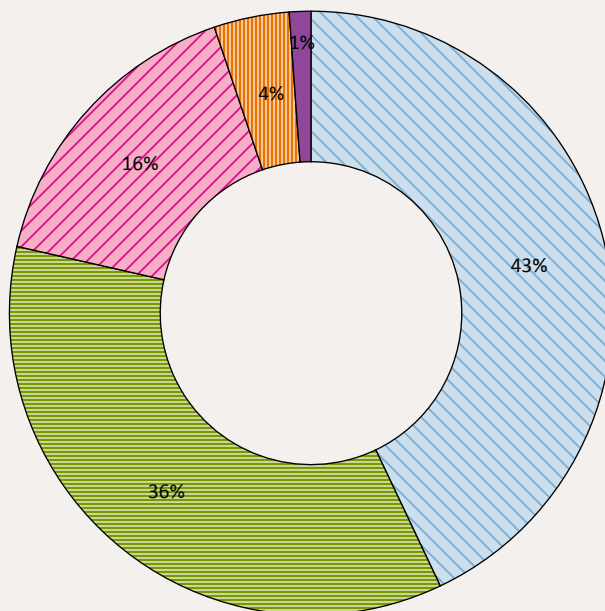
A kérelmek megoszlása szolgáltatótípusonként

A 2013. évben legnagyobb számban a bankokkal kapcsolatban érkeztek kérelmek.

Pénzügyi szolgáltató típusa	Darab
Bank	2016
Biztosító	1670
Pénzügyi vállalkozás	763
Egyéb pénzügyi szervezet	189
Magánnyugdíjpénztár	0
Nem pénzügyi szervezet	54
Összesen	4692

21. ábra

A kérelmek megoszlása szolgáltatótípusonként



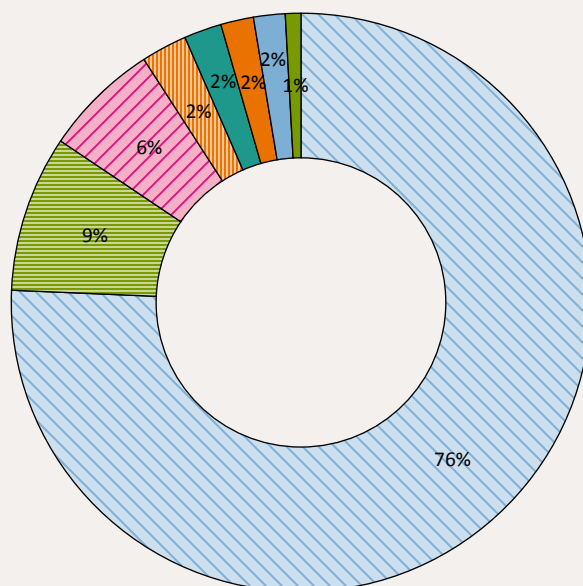
- Bank (2016 db)
- Biztosító (1670 db)
- Pénzügyi vállalkozás (763 db)
- Egyéb pénzügyi szervezet (189 db)
- Magánnyugdíjpénztár (0 db)
- Nem pénzügyi szervezet (54 db)

A bankokkal és egyéb pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos kérelmek közel háromnegyede a hitelezéshez (devizahitelezés) kapcsolódott.

Hitel- és pénzkölcsönnyújtás	2274
Pénzforgalmi szolgáltatás	263
Egyéb pénzügyi tevékenység	194
Befektetési tevékenység	77
Nincs megadva	63
Pénzügyi lízing	55
Betétgyűjtés	53
Pénztári termékek	26
Összesen	3005

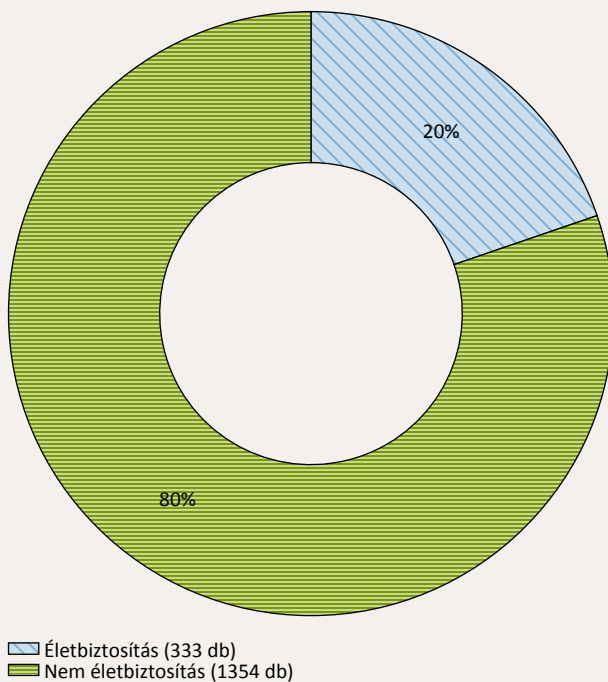
22. ábra

Kérelmek pénzügyi termékek szerinti megoszlása

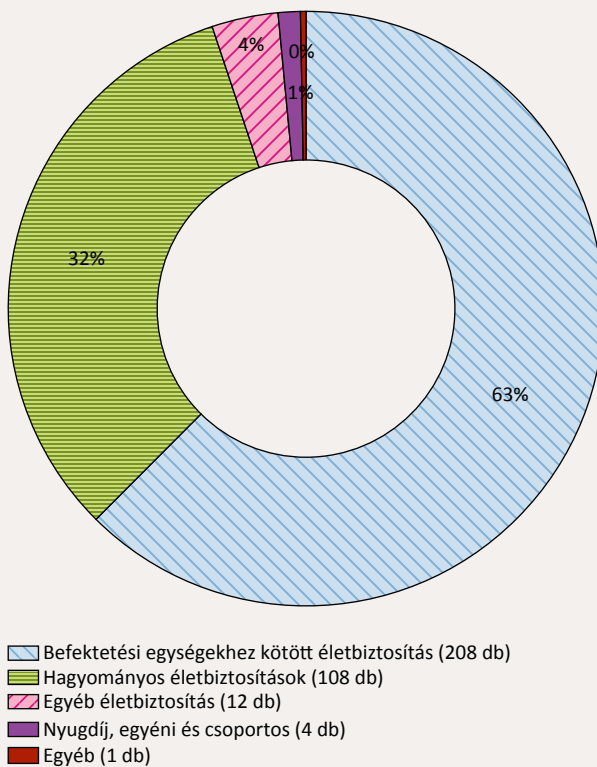


	Hitel- és pénzkölcsönnyújtás (2274 db)
	Pénzforgalmi szolgáltatás (263 db)
	Egyéb pénzügyi tevékenység (194 db)
	Befektetési tevékenység (77 db)
	Nincs megadva (63 db)
	Pénzügyi lízing (55 db)
	Betétgyűjtés (53 db)
	Pénztári termékek (26 db)

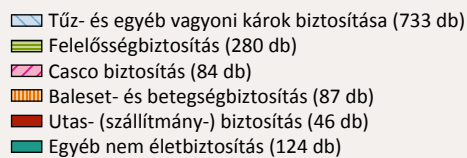
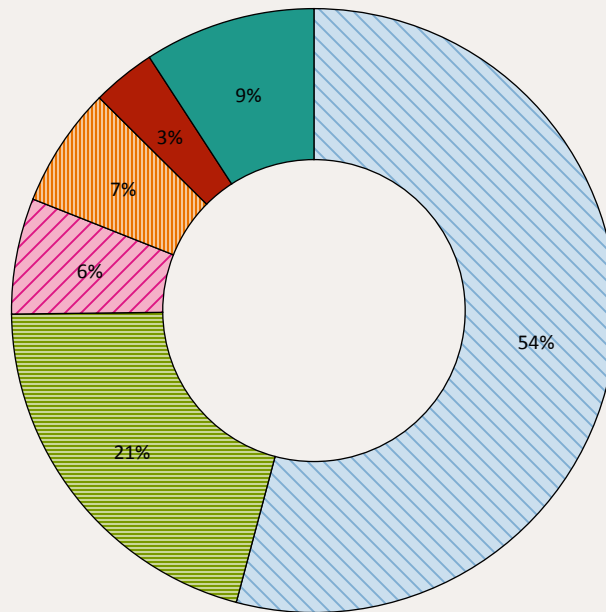
23. ábra
Biztosításokkal kapcsolatban érkezett kérelmek



24. ábra
Életbiztosítások



25. ábra
Nem életbiztosítás



Az együttműködési kötelezettség megsértése

A Magyar Nemzeti Bank (2013. október 1. előtt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) az alábbi, együttműködési kötelezettségét elmulasztó pénzügyi szolgáltatók ellen szabott ki bírságot, a Pénzügyi Békéltető Testület jelzése alapján:

	Összeg (Ft)
PANNONINVEST LIBRA Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2 000 000
Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Rt.	1 000 000
TAKARÉK Szövetkezeti Hitelintézet	500 000
ERSTE Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	500 000
Díjbeszedő Faktorház Nyrt.	500 000
Zalabest Kft.	500 000
Somogy Bróker Biztosítási Alkusz Kft.	500 000
ASTRA S.A. Biztosító Zrt. Magyarországi fióktelepe	500 000
Raiffeisen Bank Zrt.	300 000
Pláninvest Bróker Zrt. (megtámadta)	50 000

4. A Testület nemzetközi tevékenysége

A Pénzügyi Békéltető Testület 2013. évi nemzetközi tevékenységét alapvetően három jelentős tényező határozta meg: a megalakulása óta sikeres és világszerte elismert nemzetközi munka továbbfolytatása, 2013. október 1-jétől a pénzügyi békéltetés integrálása a Magyar Nemzeti Bank szervezetrendszerébe, illetve ennek keretében folyamatos felkészülés a pénzügyi békéltetést érintő uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok egységes jövőbeni alkalmazására.

A Pénzügyi Békéltető Testület tevékenysége a FIN-Net-ben

Az Európai Gazdasági Térség alternatív pénzügyi vitarendezési fórumait összefogó FIN-Net hálózat 2013 márciusában Brüsszelben megtartott első félévi rendes közgyűlésén a társfórumok képviselői méltatták a 2012 októberében Budapesten megrendezett közgyűlés eredményeit. Ennek alapján, valamint a magyar pénzügyi békéltetés európai szinten is kimagasló munkáját elismerve, az Európai Bizottság 2013 májusában a Pénzügyi Békéltető Testület határon átnyúló ügyekért felelős tanácsának elnökét 2 éves időtartamra kijelölte a FIN-Net ügyvivő testülete tagjának. A testület az angol, német, francia, olasz, spanyol, portugál, finn, ír, cseh és máltai pénzügyi társfórumok képviselőivel együtt biztosítja a hálózat folyamatos működését, erősíti a tagszervezetek két- és többoldalú együttműködését és meghatározza a soron következő közgyűlések napirendjét. Az új összetételű ügyvivő testület első találkozóját 2013 szeptemberében tartotta Brüsszelben.

Az ügyvivő testület munkájában történő aktív részvétel lehetőséget ad a magyar pénzügyi békéltetési gyakorlat legmegfelelőbb kialakítására, a központi bankokba integrált német, olasz és spanyol fórumok jogi szabályozásának nemzeti érdekeinknek megfelelő elemzésére. Alkalmat kínál egyúttal arra is, hogy első kézből értesüljünk olyan, a magyar belföldi jogvitákban is hasznosítható nemzetközi megoldásokról, mint pl. az ír vagy spanyol jelzálog-hitelügyletekből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták gyors és hatékony peren kívüli megoldása. A határon átnyúló ügyletek esetén a fogyasztói jogok érvényesítése követeli meg pl. a devizapár-kereskedési és egyéb befektetési ügyekben a társfórumok közötti szorosabb két- és többoldalú együttműködést.

A FIN-Net 2013 novemberében Londonban megtartott második félévi rendes közgyűlésén az Európai Bizottság felkérésére a Pénzügyi Békéltető Testület képviselője külön előadásban emelte ki a Magyar Nemzeti Bank szervezetrendszerébe integrált magyar pénzügyi békéltetés jelentőségét, méltatva a fogyasztói jogok gyors, hatékony, egyszerű és költségkímélő érvényre juttatása érdekében speciálisan kialakított magyar megoldás jogrendszerbeli elhelyezkedéséből adódó intézményi előnyöket. A magyar pénzügyi békéltetés jelenlegi szervezeti megoldása teljes összhangban áll az európai elvárással, nevezetesen, hogy a legfőbb nemzeti szabályozó hatóság mellett működő pénzügyi békéltetés erősíti a nemzetgazdasági jelentőséget és lehetővé teszi valamennyi komplex pénzügyi terméket is érintő pénzügyi fogyasztói jogvita egyszerű és gyors elbírálását. Az Európai Bizottság és a külföldi társfórumok egyaránt példaértékűnek nevezték a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény vonatkozó rendelkezéseit.

Az év folyamán tovább erősödött a FIN-Net és a három uniós felügyeleti hatóság közötti kapcsolat. Az uniós hatóságok képviselői mindkét félévi rendes közgyűlés meghívottjaiként váolták az együttműködésre vonatkozó jövőbeni elképzeléseiket. Ennek keretében a Bizottság 2010/304/EU ajánlása alapján a tagállamok jelenleg vizsgálják egy egységes statisztikai adatszolgáltatás jogszabályi és gyakorlati megvalósításának lehetőségét.

Valamennyi európai fórum alapvető feladata, hogy saját nemzeti jogrendszerében biztosítsa a 2013 májusában kihirdetett uniós fogyasztóvédelmi jogszabálycsomag, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló a 2013/11/EU irányelv, valamint az online európai vitarendezési platform létrehozásáról szóló 524/2013/EU rendelet határidőben történő, egységes alkalmazását. Az elmúlt évek során többször átdolgozott, majd az ír soros elnökség alatt elfogadott új szabályozás az utóbbi évtizedekben a bíróságok mellett kiemelt helyet elfoglaló peren kívüli vitarendezés eddigi európai tapasztalatai, valamint a

közelmúltban megalkotott szupranacionális keretszabályozás figyelembevételével formálja tovább az európai békéltetés jogi hátterét.

A szabályozás a valamennyi európai alternatív vitarendezési fórumra továbbra is irányadó 98/257/EC ajánlásban meghatározott alapelvek mentén alakítja ki a pénzügyi békéltetésre is irányadó szigorúbb követelményeket. Ennek jegyében Európa a jövőben kiemelt figyelmet fog fordítani az alternatív vitarendezési fórumok függetlenségére és finanszírozásának módjára. Az elfogadott jogszabályokban hangsúlyosan szerepel a jogvitákat pártatlanul elbíró alternatív vitarendezési fórumoknak a szakmai érdekvéviselőktől való formális és anyagi függetlensége, illetve közpénzekből történő finanszírozásuk minimalizálása. Az Unió ezzel egyidejűleg kötelezi a tagállamokat a növekvő feladatok elvégzéséhez megfelelően képzett humán erőforrás biztosítására. További fontos feladat a hatékonyság – és a pénzügyi békéltetés vonatkozásában annak elsődleges fogyasztóvédelmi funkcióján túlmutatva a nemzeti pénzügyi stabilitás – jegyében a fogyasztói jogok súlyos, kirívó sérelme esetén az illetékes nemzeti hatóságok felé szigorú törvényi garanciákkal biztosított jelzőrendszer (early warning system) kialakítása.

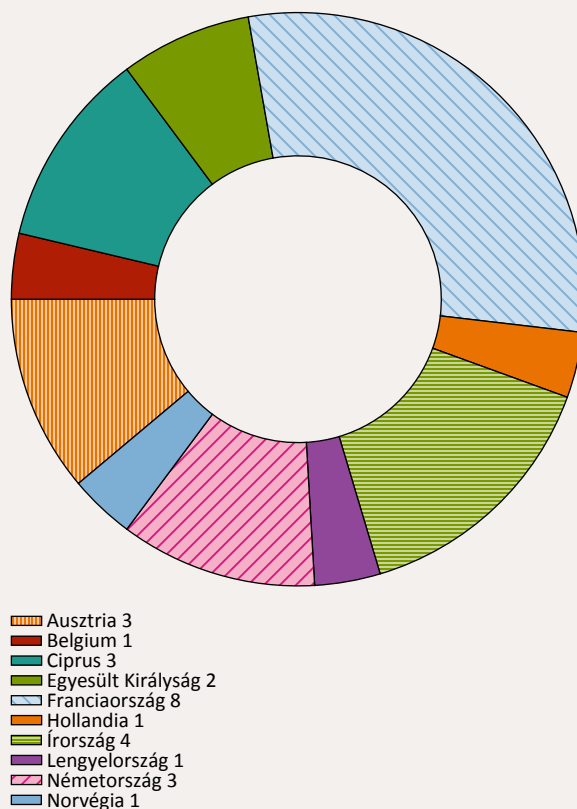
A hatályos magyar szabályozást, valamint a magyar pénzügyi békéltetési gyakorlatot a külföldi tapasztalatok fényében vizsgálva, külföldi partnereink, valamint a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákban részt vevő felek visszajelzéseit összegezve elmondhatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank szervezetén belül működő pénzügyi békéltetés az uniós jogszabályokban előírt legtöbb követelménynek már most megfelel. A hatályos magyar rendelkezések ezen túlmenően figyelembe vesznek olyan, jövőben megalkotandó uniós keretszabályokat, amelyek nemzetgazdasági szempontokra figyelemmel a pénzügyi szektoron belül speciálisan a jelzáloghitel-ügyletekből vagy a befektetési, illetve a unit-linked életbiztosítási szerződésekből eredő jogviták egységes és hatékony peren kívüli rendezését célozzák.

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos tapasztalatok

A Pénzügyi Békéltető Testület 2013-ban 19 új és 8, előző évről áthozott ügyet kezelt. Az eljáró tanács az összesen 27 ügyből 21 ügyet lezárt. A határon átnyúló ügyek Magyarországgal együtt összesen 11 EGT-tagállamot érintettek, 2013-ban először nem EU-tagállamként Norvégiát is.

26. ábra

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitával érintett külföldi államok



Bár a 2013-ban beérkezett ügyek száma harmadával elmaradt az előző évitől, összességében elmondható, hogy az egyezségek szerepe a pénzügyi békéltetés fő célját szem előtt tartó felek együttműködésének és kompromisszumra törekvésének köszönhetően egyértelműen növekedett. Két esetben belföldi szolgáltató és külföldi fogyasztó, másik két ügyben külföldi pénzügyi szolgáltató és belföldi fogyasztó között jött létre egyezség. 2013 jelentős év abból a szempontból is, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület először járt el külföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben úgy, hogy az előzetesen alávetette magát a Testület eljárásának és határozatának.

Az eljáró tanács 9 ügyben tájékoztatta a fogyasztót a külföldön hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról, további 2 ügyben – a pénzügyi szolgáltató székhelyén hatáskörrel és illetékességgel rendelkező fórum hiányában – a válaszirat megküldésével segítette elő a fogyasztó jogainak külföldön történő hatékony érvényesítését.

Az eljáró tanács egy-egy beadványt hatáskörének hiányára hivatkozással a külföldi pénzügyi szolgáltatóval létrejött szerződéses jogviszony igazolásának hiányában, illetve belföldön folyamatban lévő bírósági eljárásra tekintettel, két kérelmet hiánypótlás elmulasztása miatt elutasított. Egy ügyet a kérelem megalapozatlansága miatt megszüntetett, 6 ügy elbírálása jelenleg is folyamatban van.

A Pénzügyi Békéltető Testület egy esetben értesült arról, hogy a külföldi társfórum a magyar fogyasztó által – korábban a Testület előtt a külföldi pénzügyi szolgáltató alávetésének hiányában sikertelenül – érvényesíteni kívánt igényt érdemben elutasította.

A 2013-ban kezelt határon átnyúló ügyek mintegy négyötöde belföldi fogyasztó és külföldi pénzügyi szolgáltató vitájával volt kapcsolatos és csak a fennmaradó 6 ügyet indította külföldön élő fogyasztó belföldi székhelyű hitelintézettel szemben. A külföldi pénzügyi szolgáltatókkal szemben indított vitás ügyek fele biztosítással kapcsolatos, a többi kérelem egyharmad-kétharmad arányban a pénz- és befektetési piacot érinti.

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták megoszlása szakterületenként							
	Bank		Befektetés		Biztosítás		Összesen
	Külföldi fogyasztó	Külföldi szolgáltató	Külföldi fogyasztó	Külföldi szolgáltató	Külföldi fogyasztó	Külföldi szolgáltató	
Egyezség	2	–	–	–	–	2	4
Tájékoztatás	–	–	–	4	–	7	11
Elutasítás	1	2	–	–	–	1	4
Megszüntetés	1	1	–	–	–	–	2
Folyamatban	2	–	–	2	–	2	6
Összesen	6	3	–	6	–	12	27

2012-ből áthozott ügyek: alávetés, egyezség, nemzetközi jelzés

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták peren kívüli rendezése során 2013-ban először egy külföldi székhelyű pénzügyi szolgáltató alávetette magát a Pénzügy Békéltető Testület eljárásának és határozatának. A jogvita nagyobb pénzösszeg nemzetközi átutalásával volt kapcsolatos, melynek során a fogyasztó állítása szerint az összeget még az általa megjelölt kedvezményezettnek a helyszínre érkezése előtt ismeretlen harmadik személy felvette. Beadványában ennek alapján a pénzügyi szolgáltatótól a szerinte jogellenesen kifizetett összeg kárként történő megtérítését kérte. Az az ügy érdekessége, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület 2012-ben történt megkeresésére a külföldi pénzügyi szolgáltatótól határidőben sem alávetési nyilatkozat, sem az ügy érdemében válasz nem érkezett. Ezt a körülményt a Testület levélben jelezte az eljárásra egyébként hatáskörrel és illetékességgel rendelkező ír társfórumnak. Ezt követően rövid időn belül megérkezett a külföldi pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozata és az ügy valamennyi körülményére kiterjedő, részletes érdemi válaszirata.

A Pénzügyi Békéltető Testület az alávetési nyilatkozat beérkezésének napjával megindította a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló írásbeli eljárást, amelynek során a feleknek kérdéseket tett fel és okirati bizonyítékok becsatolását kérte. A jogvita rendezése érdekében a felek példásan együttműködtek, az eljáró tanács által kért nyilatkozato-

kat és iratokat határidőben becsatolták. Az eljáró tanács a rendelkezésére bocsátott iratok áttekintését követően azonban úgy határozott, hogy a vitás ügyet csupán okirati bizonyítékok másolatának megtekintése alapján békéltetési eljárás keretében érdemben nem lehet elbírálni. Ehhez ugyanis elengedhetetlen a vitatott pénzfelvételt igazoló eredeti okiratok és bemutatott okmányok (esetlegesen a külföldi pénzügyi szolgáltató üzlethelyiségében készült biztonsági kamerafelvételek) szakértői vizsgálata. Mindezekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület az eljárást a fogyasztó igényének érdemi elbírálása nélkül megszüntette.

A külföldi pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának megindulását követően igen rövid határidőn belül általános szerződési feltételeiben a kedvezményezett által megnevezendő adatok körének kiszélesítésével a jövőre nézve komolyan szigorította az érintett EGT-tagállamban a pénzfelvétel követelményeit.

Egy másik ügyben a felek még 2012-ben a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvény rendelkezéseinek megfelelően gyűjtőszámla-hitelszerződést kötöttek, azonban utóbbi vita alakult ki közöttük a szerződéskötés időpontjában fennálló hátralék elszámolásáról. A pénzügyi szolgáltató az ügy összes körülményét mérlegelve egyezségi ajánlatot tett, amelyet a fogyasztó elfogadott, így az egyezséget az eljáró tanács határozatba foglalta és az ügyet lezárta.

A kérelem külföldi pénzügyi szolgáltató által igazolt átvételét követően érdemi határozat nélkül lezárta az eljáró tanács annak a belföldi fogyasztónak az ügyét, aki ciprusi és magyar pénzügyi szolgáltatók közötti, szerinte téves átutalásból eredő kárának megtérítését kérte. Tekintettel arra, hogy a ciprusi székhelyű pénzügyi szolgáltató az általa tertivevénnyel igazoltan átvett megkeresésre 2013-ban sem adott érdemi választ, a Pénzügyi Békéltető Testület képviselője a FIN-Net ügyvivő testületének 2013. szeptemberi találkozásán máltai kollégájával együtt hangsúlyozottan hívta fel a figyelmet egy Cipruson létesítendő alternatív pénzügyi vitarendezési fórum szükségességére.

Az előző évről áthozott további 5 ügy ugyanazt a franciaországi székhelyű pénzügyi szolgáltatót érintette, mely a 2012. év folyamán megküldött fogyasztói kérelmekre hat esetből ötben nem adott érdemi választ, egy esetben azonban önként teljesített. A fogyasztói jogok érvényesítését súlyosan akadályozó gyakorlatot a Pénzügyi Békéltető Testület jelezte a Francia Biztosítósövetség mediátorának, akinek közbenjárását követően a pénzügyi szolgáltató rövid időn belül a Testület eljárásának és határozatának történetét, illetve a fogyasztók igényét elutasító választ adott. Tekintettel arra, hogy 2013-ban ugyanettől a pénzügyi szolgáltatótól újabb 2 magyar fogyasztói beadványra nem érkezett érdemi válasz, a Pénzügyi Békéltető Testület határon átnyúló ügyekért felelős tanácsa ezt ismételten jelezte a francia társfórumnak.

Határon átnyúló egyezségek 2013-ban érkezett ügyekben

Az eljáró tanács egyezséget hozott létre a felek között abban a határon átnyúló ügyben, amelyben a belföldi székhelyű pénzügyi szolgáltató a szerződés módosításához nem fogadta el a külföldön élő fogyasztó által szülőjének közokiratban adott meghatalmazást. Az eljáró tanács álláspontja szerint a közokirat formailag és tartalmilag is kifogástalanul készült, az nemcsak a kölcsönszerződés megkötésére, hanem a szerződés valamennyi létszakában egyértelműen és kifejezetten a módosítások aláírására is meghatalmazza az apát. Az eljáró tanács végül a pénzügyi szolgáltatót is meggyőző érvelését arra alapította, hogy egy esetleges későbbi jogvita során a kifogástalan meghatalmazást felmutatva a fogyasztó alappal érvényesíthetne majd igényt abból eredően, hogy a pénzügyi szolgáltató a meghatalmazott eljárási jogosultságának vitatásával a kötelezett teljesítését nem az általában elvárható módon, a jogszabályokban biztosított lehetőségek szerint segítette elő.

Szintén határon átnyúló egyezséget hozott létre az eljáró tanács annak a két belföldi fogyasztónak az ügyében, akik külföldi pénzügyi szolgáltatóval utasbiztosítási szerződést kötöttek, és a csatlakozó járatnak a fogadó légitársaság személyzetének sztrájkja miatti törléséből eredő igényüket kívánták a biztosítási szerződésre hivatkozással érvényesíteni. Az ügy érdekessége, hogy az igény elbírálására a kötvény egy harmadik állam jogát jelöli ki irányadónak. Ennek értelmében a fogyasztók előzetes panaszát sem a külföldi pénzügyi szolgáltató székhelye szerinti állam jogának megfelelően, hanem az irányadó jog szerinti eljárásban, egy harmadik országban vizsgálták meg.

Tekintettel arra, hogy a külföldi pénzügyi szolgáltató a panaszkezelési eljárást lezáró válaszlevelében fenntartotta azon álláspontját, mely szerint a sztrájk miatti járat törlés nem sorolható a vállalt kockázatok körébe, a két fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult jogaik gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítése érdekében. A külföldi pénzügyi szolgáltató a

kérelmek kézhezvételét követően rövid határidőn belül arról értesítette az eljáró tanácsot, hogy a fogyasztókkal történt közvetlen kapcsolatfelvételt követően személyenként 180 euro értékben teljesített biztosítási szolgáltatást a részükre figyelemmel arra, hogy az utazás megszakítását eredményező járattörlesztés a fogyasztók érdekkörén kívül álló okból következett be, így az a vállalt kockázatok körébe vonható.

A fióktelepekkel kapcsolatos magyar és külföldi jogi szabályozás

Két lezárt ügy jól példázza a fióktelepekkel kapcsolatos magyar törvényi szabályozás kínálta eltérő lehetőségeket: a szerződéseket mindkét ügyben belföldi fogyasztóval a külföldi vállalkozások magyarországi fióktelepe kötötte. Az egyik fióktelep befektetési ügyben a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviselőiről szóló 1997. évi CXXXII. törvény 24. §-a alapján az anyacég nevében, kizárólag képviselőként járt el. A másik esetben a fióktelep a kölcsönszerződésben eredetileg szereplő hitelintézet szerződéses jogutódjaként, a magyar szabályozásnak megfelelően egyoldalúan módosította a kölcsönszerződés elválaszthatatlan részét képező üzletszabályzatot és bocsátott ki új hirdetőanyagot a szerződéses jogviszony teljes létszakában, saját jogán követelve a fogyasztótól a teljesítést.

Az első, befektetési ügyben a belföldi fogyasztó több mint 16 000 USD értékben kívánt követelést érvényesíteni a külföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben. Az eljáró tanács a kérelmet megvizsgálta, megállapította a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita feltételeinek fennállását, és a külföldi székhelyű pénzügyi szolgáltatót alávetési nyilatkozat megtételére hívta fel. Válaszában a külföldi pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, az ügy érdemébe nem bocsátkozott, azonban a Pénzügyi Békéltető Testületet tájékoztatta arról, hogy valamennyi nyilatkozat megtételére belföldi fióktelepe jogosult. Ezt követően az eljáró tanács a belföldi fióktelepet meghallgatás tartásáról értesítette. A fióktelep nem járult hozzá a meghallgatás megtartásához, azonban még annak kitűzött időpontja előtt az ügyben érdemi nyilatkozat megküldését vállalta.

A kitűzött meghallgatás napjáig a pénzügyi szolgáltató érdemi nyilatkozatot nem tett, így azt az eljáró tanács a fogyasztónak jogai gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének elősegítése érdekében átadni sem tudta. A meghallgatás napján a felek szabályszerű értesítésre megjelentek, azonban a pénzügyi szolgáltató képviselője továbbra is úgy nyilatkozott, hogy nem járul hozzá a meghallgatás megtartásához. (A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita főszabály szerint írásbeli, amennyiben pedig az eljáró tanács elnöke meghallgatást kezdeményez, ahhoz mindkét félnek hozzá kell járulnia.) A pénzügyi szolgáltató alávetésének és hozzájárulásának hiányában a meghallgatás nem volt szabályosan megtartható, ezért az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét kérésre továbbította a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező külföldi alternatív vitarendezési fórumnak.

Megjegyzendő, hogy – tekintettel arra, hogy a befektetési keretszerződés az anyacég székhelye szerinti ország jogát jelölte ki irányadónak – a Pénzügyi Békéltető Testületnek a külföldi pénzügyi szolgáltató alávetése esetén a fogyasztó igényét alapvetően külföldi jog alapján kellett volna elbírálnia. Amennyiben pedig a fogyasztó bírósághoz fordul, annak joghatóságát (hatáskörét, illetékességét) a szerződés értelmében szintén a külföldi jog alapján kellene vizsgálni.

A másik ügyben az eljáró tanács az alkalmazandó jogszabályok, a cégjegyzék és a kapcsolódó hatósági határozatok megtekintését követően arra a következtetésre jutott, hogy a nemzeti és az uniós jogszabályoknak megfelelően történt állományátruházását követően a kölcsönügylet egyetlen napig sem szerepelt a külföldi anyacég állományában, az a jogelőd hitelintézet megszűnésének napjától a külföldi anyacég magyarországi fióktelepét mint a magyar cégjegyzékbe önálló cégformaként bejegyzett, gazdálkodási önállósággal felruházott szervezeti egységet illeti, amelynek üzletszabályzata megalkotáskor és a fogyasztók tájékoztatása során a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény 32/G. §-nak megfelelően kell eljárnia.

Az eljáró tanács az Európai Unió fióktelepekkel kapcsolatos szabályait alkalmazta abban a határon átnyúló ügyben, amelyben a belföldi fogyasztó és a külföldi székhelyű pénzügyi szolgáltató között létrejött biztosítási szerződés sem rendezi egyértelműen, hogy az anyacég magyarországi tevékenységét határon átnyúló szolgáltatás keretében vagy belföldi fióktelepe útján végzi-e (a két tevékenység párhuzamos végzése ugyanis nem kizárt, azonban a fogyasztót erről a megfelelő formában tájékoztatni kell). A fióktelep a kitűzött meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy a szolgáltatást nem ő, hanem – határon átnyúló tevékenységként – az anyacég osztrák fióktelepe nyújtja, ezért az eljáró tanács a fogyasztói kérelmet az osztrák fióktelepnek küldte meg.

További lezárt ügyek

Az eljáró tanács a linzi pénzügyi szolgáltató érdemi válasziratának megküldésével egyidejűleg tájékoztatta a magyar fogyasztót az osztrák bankszövetség által létrehozott alternatív vitarendezési fórum igénybevételének lehetőségéről abban az ügyben, amelyben a fogyasztó nyugdíj-előtakarékosági számlájával kapcsolatos elszámolást vitatta, és a Pénzügyi Békéltető Testület a külföldi pénzügyi szolgáltató alávetésének hiányában nem járhatott el a jogvitában.

Ciprusi székhelyű befektetési szolgáltató alávetési nyilatkozatának megtételét elutasító válaszirat kézhezvételét követően, a már előzőleg említett ok miatt – Cipruson nincs határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákat elbíráló fórum – az eljáró tanács a vitás ügyet érdemi határozat nélkül lezárta.

Külföldön élő fogyasztó belföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben indított jogvitában számlamegszűntetéssel kapcsolatos költségeinek (kiesett munkabérének) megtérítését kérte, azonban az eljáró tanács előtt kárigényének jogalapját és összegszerűségét nem igazolta, ezért a tanács a kérelem megalapozatlansága miatt az eljárást megszüntette.

Sok félreértés adódik abból, amikor egy átutalás kedvezményezettje nem a saját (fogadó) számláját vezető, hanem az utalást indító pénzintézzel szemben kíván igényt érvényesíteni. A Pénzügyi Békéltető Testület – és jellemzően a külföldi békéltető testületek – előtt kizárólag azzal a pénzügyi szolgáltatóval szemben lehet igényt érvényesíteni, amellyel a fogyasztó szerződésben áll. Ennek megfelelően az eljáró tanács hiánypótlási felhívást bocsátott ki abban az ügyben, amelyben a fogyasztó norvégiai pénzügyi szolgáltatónál vezetett számlájára érkezett összeget kevesellte, azonban eredendően az utalást indító – és vele szerződésben nem álló – belföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben kívánta igényt érvényesíteni. A hiánypótlás elmulasztására figyelemmel az eljáró tanács a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmet elutasította.

Folyamatban lévő ügyek

A Pénzügyi Békéltető Testület levélben jelezte az Egyesült Királyság vezető ombudsmanjának, hogy egy londoni székhelyű elektronikuspénz-kibocsátó intézmény nem válaszolt a hozzá megküldött fogyasztói megkeresésre. A brit társfórum haladéktalanul intézkedett az érdemi válaszirat beszerzése iránt. Az eljáró tanács a válaszára nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően már tájékoztatta a fogyasztót – jogai mielőbbi érvényesítése érdekében – a külföldi fórum igénybevételének lehetőségéről és eljárásának főbb szabályairól, azonban az ügyet – figyelemmel a jelenlegi vizsgálatra – még nem zárta le.

Egy belföldi házaspár befektetési egységekhez kötött életbiztosítással kapcsolatban kezdeményezett határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárást egy Németországban bejegyzett pénzügyi szolgáltatóval szemben. Egy Németországban élő fogyasztó pedig a rá vonatkozó kamatkedvezmény kapcsán belföldi pénzügyi szolgáltató hirdetményét vitatja.

Egy Írországban élő házaspár vitatja egy belföldi pénzügyi szolgáltatótól felvett megelőlegező kölcsönük kapcsán az állami kamattámogatás egy részének utólagos megtérítése iránti szolgáltatói igényt. A kérelmezők gyermekük születését állításuk szerint a lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendeletnek megfelelően határidőben bejelentették a Magyar Államkincstárnak, amikor a gyermek jogán családtámogatási ellátást igényeltek. Tekintettel azonban arra, hogy a Kincstár az ügyet a 883/2004/EK parlamenti és tanácsi rendelet, illetve annak végrehajtásáról szóló 987/2009/EK parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásával érdemi intézkedés nélkül a fogyasztók külföldi lakóhelye szerinti hatósághoz áttette, a pénzügyi szolgáltató a gyermek születéséről határidőben nem szerzett tudomást, és felszólította a kérelmezőket a késedelmes bejelentés napjáig a megelőlegező kölcsönszerződés államilag támogatott kamatainak visszafizetésére. Az eljáró tanács az ügyet jelenleg vizsgálja.

Az eljáró tanács határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita kezdeményezésére irányuló hiánypótlási felhívást bocsátott ki abban az esetben, amelyben a fogyasztó a franciaországi székhelyű anyacég belföldi fióktelepével létrejött kölcsönszerződés megkötésével egyidejűleg csoportos hitelfedezeti biztosítás igénylése útján, egyszerre két külföldi (egy élet- és egy munkanélküliség esetére szolgáltatást teljesítő) biztosítóval is jogviszonyba lépett.

Megállapítások a nemzetközi ügyekkel kapcsolatban

A külföldi szolgáltatókkal kötött szerződések sok esetben nehezítik meg belföldön a fogyasztói követelés érvényesítését. Ezért kell különösen körültekintően eljárni már a jogvita kialakulását megelőzően a bankkölcsönök felvételénél éppúgy, mint a biztosítási szerződések és a befektetési ügyletek megkötésekor.

A Magyar Nemzeti Bank mint központi szabályozó hatóság intézményi keretein belül működő független, integrált pénzügyi békéltetés példa értékű Európa számára, a magyar megoldást létrejötté óta méltatják mind a nemzetközi szakmai szervezetek, mind a külföldi kollégák.

A külföldi társfórumokkal kialakított kitűnő együttműködésünk hatékonyan segíti elő a magyar fogyasztók jogainak külföldön történő érvényesítését. A Pénzügyi Békéltető Testület határozatainak féléves, éves jelentéseinek közzététele, az Európai Unió és a Pénzügyi Ombudsmanok Világszervezete részére teljesített adatszolgáltatások pedig a lehető legszélesebb körben teszik ismertté tevékenységét a piaci szereplők és a téma iránt érdeklődő szakemberek számára.

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).

A Pénzügyi Békéltető Testület az Európai Unió jogelveinek, világviszonylatban is 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.

5. Mellékletek

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

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 megkíséreltem, 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.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

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:

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

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 kötelezettségvállalásának 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 az eljárás írásbeli lefolytatásához, a meghallgatás mellőzéséhez hozzájárulok.

Kelt:, 201.....

.....
Kérelmező

Előttünk mint tanúk előtt:

Név: Név:

Lakcím: Lakcím:

Anyja neve: Anyja neve:

Aláírás: Aláírás:

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

Általános alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók

(2013. 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. ERGO Életbiztosító Zrt.
18. ERGO Versicherung Aktiengesellschaft Magyarországi Fióktelepe
19. Erste Alapkezelő Zrt.
20. Erste Bank Hungary Zrt. (ideértve a 2012. 12. 31-én beolvadt leányvállalatokat is)
21. Erste Befektetési Zrt.
22. Erste Lakáslízing Zrt.
23. Erste Lakástakarék Zrt.
24. ERSTE Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
25. Fegyvernek és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
26. FHB Ingtatlanlízing Zrt.
27. FHB Jelzálogbank Nyrt.
28. FHB Kereskedelmi Bank Zrt.
29. FÓKUSZ Takarékszövetkezet
30. Forrás Takarékszövetkezet
31. Gádoros és Vidéke Takarékszövetkezet
32. Gyulai Takarékszövetkezet
33. Hartai Takarékszövetkezet
34. Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet
35. ING Biztosító Zrt.
36. ING Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár
37. Insight Holding Vagyonkezelő Zrt.
38. Jászárokszállás és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet
39. Kaposmenti Takarékszövetkezet
40. KDB Bank Magyarország Zrt.
41. Kevermes és Vidéke Takarékszövetkezet
42. Kinizsi Bank Zrt.
43. Kisdunamenti Takarékszövetkezet
44. Kiskunfélegyházi Takarékszövetkezet

45. Kis-Rába menti Takarékszövetkezet
46. Kunszentmárton és Vidéke Takarékszövetkezet
47. Lébény-Kunsziget Takarékszövetkezet
48. MagNet Magyar Községi Bank Zrt.
49. Magyar Posta Befektetési Zrt
50. Magyar Posta Biztosító Zrt.
51. Magyar Posta Életbiztosító Zrt.
52. Magyar Posta Zrt.
53. MKB Bank Zrt.
54. Mohácsi Takaréék Bank Zrt.
55. Pannon Takaréék Bank Zrt.
56. PILLÉR Takarékszövetkezet
57. Polgári Takarékszövetkezet
58. Provident Pénzügyi Zrt.
59. QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe
60. Sajóvölgye Takarékszövetkezet
61. Solt és Vidéke Takarékszövetkezet
62. Szabolcs Takarékszövetkezet
63. Szatymaz és Vidéke Takarékszövetkezet
64. Széchenyi Kereskedelmi Bank Zrt.
65. Szentgál és Vidéke Takarékszövetkezet
66. Unicredit Bank Hungary Zrt.
67. Unicredit Jelzálogbank Zrt.
68. UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
69. Veresegyház és Vidéke Takarékszövetkezet
70. Völgység-Hegyhát Takarékszövetkezet
71. Zalavölgye Takarékszövetkezet
72. Zemplén Takarékszövetkezet
73. Zirci Takarékszövetkezet

5. SZÁMÚ MELLÉKLET

TÁJÉKOZTATÓ

A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban megállapítható eljárási költségekről

1. A költségviselésre vonatkozó általános szabályok

1.1. A Testület adott ügyben eljáró tanácsa (Tanács) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén rendelkezik az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

1.2. Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, amely a felek oldalán a Tanács eljárása igénybevételeivel 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 Testület előtti eljárásban azt a fogyasztót, akinek a javára a Tanács az ügyet eldöntötte (a továbbiakban: nyertes fél), a Testület 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 Testület a munkadíjat minden megkezdett meghallgatási óránként, valamint az ügyvédnek az eljárást megelőzően és az eljárással kapcsolatban meghallgatáson kívül végzett igazolt tevékenységéért óránként 5000 Ft (azaz ötezer forint), de legalább 10 000 Ft (azaz tízezer forint) és legfeljebb 25 000 Ft (azaz huszonötezer 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 megtevételekor 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 Testület 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 alapszabvány figyelembevételével közúton a fél lakóhelye (tartózkodási helye) és a meghallgatás helye alapján a legrövidebb oda-vissza útra a km-távolság és az 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 útiköltséget 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 összeget 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 felmerülő fordítási és tolmácsolási költségek az eljárás költségének 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.

6. SZÁMÚ MELLÉKLET

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
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



Cégünk ezt a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei" szerint állította ki. A szabályzat teljes szövege megtalálható a www.sgs.com/terms_and_conditions.htm webcímen, amely kiemelt figyelmet szentel a technikai, jogi és jogi kérdésekre. Ezen nyomatott dokumentum hitelességét a <http://www.sgs.com/certificates/clients.htm> webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogszabálytalanság, tartalmi vagy lényegében változtatás hitelességét veszíti, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárás vonható maga után.

7. SZÁMÚ MELLÉKLET



HU07/2525 számú tanúsítvány fordítása

Tanúsítjuk, hogy a(z)

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.



irányítási rendszerét audittuk 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 nyerhető.

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





Cégjelenet a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei" szerint állította ki. A szabályzat teljes szövege megtalálható a www.sgs.com/terms_and_conditions.htm webcímen, amely kikötés figyelemmel kísérést a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyilatkozat dokumentum hitelességét a http://www.sgs.com/certs/certified_clients.htm webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogszabályban módosítás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás hamisításnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.

Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről

2013

Nyomda: D-Plus

H-1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21.

