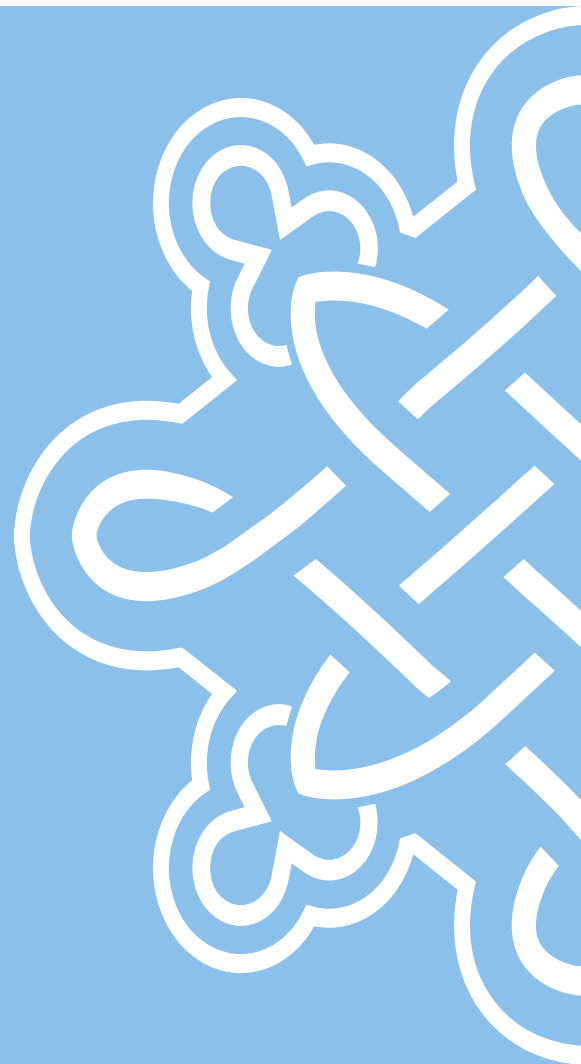




JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL



2017



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2017

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

Tartalom

Elnöki előszó	5
1. A Testület működése	7
1.1. A jogszabályi környezet	7
1.2. Szervezet és irányítás	10
1.3. A belföldi és a nemzetközi kapcsolatok	10
1.3.1. A belföldi kapcsolatok	10
1.3.2. A nemzetközi kapcsolatok	12
1.4. A II. Alternatív Vitarendezési Konferencia	15
1.5. A joghallgatók szakmai segítése	22
2. A Testület 2017. évi szakmai tevékenysége	25
2.1. A békéltetési tevékenység számokban	25
2.1.1. A beérkezett kérelmek	25
2.1.2. Az elintézett ügyek	28
2.2. Szektoronkénti elemzés és ajánlások, figyelemfelhívások a jövőbeni problémák elkerülése, vagy megoldása érdekében	35
2.2.1. A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	35
2.2.2. A biztosításokkal kapcsolatos jogviták	52
2.2.3. A tőkepiaccal és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	63
2.2.4. A pénztárakkal kapcsolatos jogviták	65
2.3. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták	66
2.4. Az elszámolási ügyekkel összefüggő 2017. évi tevékenység	68
3. A Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadása	71
3.1. A peres eljárások	71
3.2. A nem peres eljárások az elszámolási ügyekben	74
Mellékletek	
1. számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje	76
2. számú melléklet: Általános fogyasztói kérelem és meghatalmazás	91
3. számú melléklet: FIN-Net formanyomtatvány	98
4. számú melléklet: A 2017-ben bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók	100
5. számú melléklet: Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának rendje	105
6. számú melléklet: Adatgyűjtés, az adatvagyon kezelésének szabályai	107
7. számú melléklet: A Magyar Nemzeti Bank partnerei által működtetett pénzügyi tanácsadó irodák adatai	109

Elnöki előszó



Az átalakulás éve. Ezzel lehetne összegezni a 2017. évi történéseket a Pénzügyi Békéltető Testületnél. Ez az év szinte teljesen átalakította, megváltoztatta a korábbi években tapasztalt tendenciákat. Kilenc évvel a pénzügyi válság után és két évvel a törvényi elszámolásra kötelezést követően a Testület elé került ügýtípusok, jogvitát eredményező pénzügyi szolgáltatások egymáshoz viszonyított aránya, az ügymennyiség, a kérelmek jellege és a szolgáltatók magatartása is más lett, mint korábban.

651-es ügyszer számmal nyitottuk az évet, 3.644 új ügy érkezett, 3.694 ügyet fejeztünk be, zártunk le és 601 ügy volt folyamatban az év utolsó napján. A legjelentősebb változás abban állt, hogy a korábbi évek mindegyikében a legnagyobb arányt képviselő hitel- és kölcsönüggyek száma jelentősen visszaesett, a 2016. évhez viszonyítva a darabszám 717-el volt kevesebb. Érthető, hiszen mindig is a deviza alapú hitelekkel kapcsolatos jogviták voltak dominánsak a Testület megalakulása óta. 2017-re azonban már jelentősen javult a helyzet a hitel- és kölcsönnyújtással kapcsolatos pénzügyi szolgáltatás terén a pénzpiacon, hiszen ekkorra lezajlott az törvényi elszámolás folyamata az érintett szolgáltatóknál, a jogorvoslati határidők is elteltek és több, mint két éve hatályban voltak már a „fair banki” szabályok, melyek éreztették is hatásukat. 2016. végétől és nagyrészt 2017-ben jelentős portfólió átruházások történtek az úgynevezett nem teljesítő hitelek piacán, az eredeti hitelezők követeléskezelőkre engedményezték magánszemélyekkel szembeni hitel-, kölcsön és lízingszerződésekből eredő követeléseiket. Mindez együttesen eredményezte, hogy kevesebb hitel- és kölcsöntermékkel kapcsolatos jogvita volt, mint korábban, ezzel egyidejűleg azonban jelentősen nőtt a követeléskezelőkkel szembeni, elsősorban méltányossági alapú igényt tartalmazó ügyek száma. Ugyancsak több volt, mint a korábbi években a betétekkel és a pénzforgalommal kapcsolatos ügymennyiség.

A biztosítások területén is csökkenés volt tapasztalható, bár csak kisebb mértékben. Mint korábban is, elsősorban a kötelező gépjármű felelősségbiztosítások, valamint a tűz- és egyéb vagyoni károk vitás ügyei kerültek elé. A befektetési szolgáltatásokkal és a pénztárakkal kapcsolatos viták száma ez évben sem volt jelentős, az előző évihez képest mindkettő száma csökkent. A beérkezett kérelmek 91 százaléka bankokkal, biztosítókkal és pénzügyi vállalkozásokkal szemben kezdeményezett eljárásokat és 2017-ben is Budapestről és Pest megyéből fordultak hozzánk a legtöbben a pénzügyi fogyasztók.

Azt tapasztaltuk, hogy a fogyasztók kicsit tudatosabbak lettek, jobban odafigyelnek arra, hogy mely pénzügyi termék milyen tulajdonsággal bír, jobban értik a pénzügyi szolgáltatások jellemzőit és működését, jobban meg tudják fogalmazni igényeiket és érthetőbben készítik el kérelmeiket. Jelentősen nőtt az érdemi elbírálásra alkalmas kérelmek száma, ez az összes ügy 82 százalékát jelentette.

A pénzügyi szolgáltatók viselkedése és az ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódja is sokkal pozitívabb képet mutatott, mint korábban. Jelentős javulást érzeltünk részükről a kompromisszumkészség terén. Több szolgáltató már a kitűzött meghallgatás napját megelőzően megegyezett ügyfelével vagy teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt. Ez a megszüntetéssel zárult ügyeink 11,4 százalékában volt jellemző. Ezzel együtt, a kérelmezők szempontjából kedvező végkimenetelű ügyek aránya a teljes ügymennyiséghez képest 40,7 százalék volt, ez a 2016. évihez képest 8,5 százalékponttal több.

A 2018. évben remélem, minél több olyan magánszemély ügyfélnek tudunk majd segítséget nyújtani, akik hitele, kölcsöne, lízingüggye követeléskezelőkhöz került és nem talált megoldást vagy nem tudott megfelelően megállapodni.

Köszönöm minden pénzügyi szolgáltatónak és kérelmezőnek, hogy partner volt egyezség megkötéséhez és segítségünk, közreműködésünk eredményeként rendezte vitáját. Bízom benne, hogy minden egyes egyezséggel sikerül ahhoz hozzájárulnunk, hogy szolgáltató és ügyfele között a hosszú távú és kölcsönösen előnyös partnerkapcsolat fennmaradjon.

dr. Kovács Erika
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

1. A Testület működése

A Testület 2017. évi működése a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130.§-ban, valamint a 2014. évi XL. törvény 21-22.§-ban foglalt szabályokon alapult.

1.1. A JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET

Az MNB törvény Testületre vonatkozó rendelkezései a tavalyi évben a kötelezést tartalmazó határozatok, illetve a jogszabályi alávetéshez kapcsolódó jogorvoslat tekintetében változtak csak 2017. január 1-jei, illetve július 1-jei hatállyal. A legfontosabb változást az az új szabály jelentette, amely bevezette a kötelező jogszabályi alávetést, aminek az volt a célja, hogy a pénzügyi szolgáltatók nagyobb arányban kössenek egyezséget, mint korábban, és ha ez mégsem történik meg, jogszabálysértés esetén legyen lehetőség arra, hogy kötelezést tartalmazó döntést hozzon a Testület.

„113. § (2) A tanács egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.”

Ehhez az új szabályhoz speciális jogorvoslati lehetőséget is adott a jogszabály-módosítás a pénzügyi szolgáltatóknak, annak érdekében, hogy bírósághoz fordulhassanak ilyen döntésekkel szemben:

„121. § (1) A 113. § (2) bekezdése szerinti eljárásban meghozott kötelezést tartalmazó határozat ellen a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet a kézbesítéstől számított tizenöt napon belül ellentmondással élhet.

(2) A Pénzügyi Békéltető Testület az ellentmondást elutasítja, ha

- a) elkésett,*
- b) nem az ellentmondás előterjesztésére jogosulttól származik.*

(3) Az ellentmondásra nyitva álló határidő elmulasztása esetén a mulasztás következményei igazolással orvosolhatók.

(4) Az igazolási kérelmet tizenöt napon belül lehet előterjeszteni. Ezt a határidőt az ellentmondásra nyitva álló határidő utolsó napjától kell számítani. Ha azonban a mulasztás csak később jutott a fél tudomására, vagy az akadály csak később szűnt meg, az igazolási kérelem határideje a tudomásszerzéssel, illetőleg az akadály megszűnésével veszi kezdetét. A mulasztástól számított egy hónap eltelte után igazolási kérelmet előterjeszteni nem lehet.

(5) Az igazolási kérelemben elő kell adni a mulasztás okát és azokat a körülményeket, amelyek a mulasztás véltenségét valószínűvé teszik.

(6) Az igazolási kérelem tárgyában a Pénzügyi Békéltető Testület dönt.

(7) Az igazolási kérelemnek a végrehajtásra halasztó hatálya van.

(8) Az ellentmondást – igazolási kérelem benyújtása esetén az igazolási kérelmet és egyben az ellentmondást – elutasító határozat ellen az ellentmondást előterjesztő fél fellebbezhet. A fellebbezést a fogyasztó belföldi lakóhelye, belföldi lakóhely hiányában a belföldi tartózkodási helye szerinti törvényszék a Pp. végzések elleni fellebbezésre vonatkozó szabályai szerint nemperes eljárásban bírálja el. Ha a fogyasztó belföldi lakóhellyel, tartózkodási hellyel nem rendelkezik, a törvényszék illetékességét az ellentmondást előterjesztő fél lakóhelye, ennek hiányában tartózkodási helye, vagy – ha az ellentmondást előterjesztő fél nem természetes személy – az ellentmondást előterjesztő fél székhelye alapítja meg.

122. § (1) A kellő időben előterjesztett ellentmondás folytán az eljárás perré alakul át.”

A pénzügyi szolgáltatók bölcs döntései meghozták a várt eredményt és a mindenki számára kedvező és kölcsönös előnyökön alapuló egyezségek meg tudtak születni. Jogszabályi alávetés alapján történő kötelezés kiadására egy ügyben került sor, ezzel szemben jogorvoslattal nem élt a szolgáltató.

Működési Rend az év során részben az MNB törvény fenti változásaival összefüggésben került módosításra, melyekről a Testület honlapján tájékozódhattak mind a pénzügyi fogyasztók, mind pedig a pénzügyi szolgáltatók.

A Működési Rend 2017-ben három alkalommal módosult. A január 1-i hatályba lépéssel történt módosítások az alábbiak voltak:

- a hatáskör hiány miatti elutasítást mind a hivatal, mind az osztályokon belül működő testületi tagok és tanácsok megtehetik, erre tekintettel a korábban meglévő szabályok kerültek pontosításra;
- a korábbi gyakorlati tapasztalatok tették szükségessé kimondani azt, hogy a kérelmező halála esetén annak igazolt örököse jogosult új eljárást indítani tekintettel a haláleset okán korábban megszüntetett eljárásra, így külön panasz-eljárást nem kell lefolytatnia; ennek megfelelően rendelkezett a módosítás az eljárás során a szolgáltató személyében bekövetkező jogutódlásról;
- a korábbi években egyre több kérelem irányult arra, hogy a Testület állapítsa meg, hogy a kérelmező valamely, a szolgáltató által követelt összeggel nem tartozik; ezekre az esetekre tartalmaz új szabályt a Működési Rend 8. fejezet 13. pontja;
- újként került bevezetésre, hogy a meghallgatásról készült jegyzőkönyv vonatkozásában minden fél csak egyszer és csak a saját nyilatkozatának korrekcióját kérheti, illetve észrevételezheti;
- technikai jellegű módosítás volt, hogy az online vitarendezés speciális szabályai – változatlan tartalommal – egy külön fejezetben kaptak helyet (12. fejezet).

A március 10-i hatályú második módosítás a következő szabályokat érintette:

- a jogszabályi alávetés miatt szükségessé vált kimondani, hogy az összegszerűen meg nem határozható kérelmek nulla forintra szólóként kerülnek értékelésre, ekként ilyen ügyekben is sor kerülhet a jogszabályi alávetés alapján kötelezésre;
- egyértelműsítésre került, hogy miként kell számítani az 1 millió forintos értékhatárt;
- a szabályozás kiegészült a jogszabályi alávetésekhez kapcsolódó ellentmondásra, mint jogorvoslati lehetőségre vonatkozó rendelkezésekkel
- rögzítésre került, hogy határidőben érkezik be az ellentmondás, ha azt a szolgáltató a határidő utolsó napján postára adja ajánlott levélként;
- új rendelkezés beiktatására került sor az üzleti titok kezelésére vonatkozóan annak érdekében, hogy az ilyen tartalmú iratok külön kezelés alá esnek, a pénzügyi szolgáltatók kérésére;
- kiegészítésre kerültek a meghallgatásra vonatkozó eljárási szabályok;
- egyszerűsödött az általános kérelem nyomtatvány;
- két melléklet aktualizálása is megtörtént.

Harmadik alkalommal július 3-i hatállyal került módosításra az eljárásrend, amikor három eljárási szabályváltozás történt:

- az osztályvezetők határozathozatal előtt bármikor elrendelhetik, hogy az ügyben három-tagú tanács járjon el;
- az eljáró tanács elnöke a felek meghallgatáson tett hozzájáruló nyilatkozata alapján bármikor elrendelheti az eljárás írásban történő további lefolytatását;
- az írásban lefolytatott eljárásban az eljáró tanács a felek hozzájárulása nélkül a határozat meghozataláig meghallgatást tűzhet ki.

A Testület 2017-ben is az MNB törvényben rögzített szabályok alapján és a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerinti alábbi elvek alapján végezte és végzi a ráruházott feladatokat.

1. Függetlenség

A Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretein belül működő, de szakmailag független, nem utasítható szervezet, mely függetlenség nemcsak magára a Testületre, hanem annak elnökére és tagjaira is vonatkozik. A Testület elnöke 6 évre kinevezett vezető, akinek megbízatása csak az MNB törvényben foglalt esetekben szűnhet meg. – MNB törvény 96. §(2), 97. § (2), 100. § (1), (2), (4) és 101. § (4)

2. Átláthatóság

A végzett tevékenységéről és működésének szabályairól a Testület folyamatosan tájékoztatást ad kérésre és kérés nélkül is a honlapján (www.mnb.hu/bekeltetes; www.penzugyibekeltetetestulet.hu), valamint éves jelentéseiben. – MNB törvény 99.§, 115. § és 129-130. §

3. Kontradiktórius eljárás

Az eljárásban biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejtsek, a kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók pedig együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108. §

4. Hatékonyság

Az eljárás gyors, a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra a meghallgatás kitűzése megtörténik, az eljárás 90 napon belül befejeződik. Ezt a határidőt az elnök ügyenként egy alkalommal, maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, az díjmentes, de a felmerült költségeket (utazással, postázással, stb. összefüggő) a felek maguk viselik. – MNB törvény 106.§ (3) és 112.§ (5)

5. Jogszerűség

A Testület minden tagja jogi egyetemi diplomával és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkező, a pénzügyi szektor valamely területén és/vagy bíróságon gyakorlatot szerzett és tapasztalt munkatárs, valamennyien a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottai. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. A tagok az általuk vitt ügyekben függetlenek és pártatlanok. – MNB törvény 97.§ (1),(3) és 98.§ (4)-(7)

6. Szabadság

A meghozott döntések nem érintik a fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak, a Testület ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben ugyanis a törvény biztosítja a bírósági jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117.§

7. A képviselet lehetősége

Az eljárásokban a kérelmezők meghatalmazott nélküli személyes megjelenése vagy meghatalmazott általi képviselete lehetséges. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező az eljárásban a meghallgatáson akkor is személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal képviselteti. A pénzügyi szolgáltatók meghatalmazott képviselőik útján vesznek részt az eljárásokban, meghatalmazottjaik a szervezet alkalmazottai vagy állandó, illetve eseti meghatalmazással rendelkező ügyvédek. – MNB törvény 110. §

1.2. SZERVEZET ÉS IRÁNYÍTÁS

A Testület létszáma 2017. december 31. napján 32 fő volt (elnök, hivatalvezető, 18 fő testületi tag, 12 fő hivatali munkatárs). A 2014-15. években történt szervezeti átalakítások eredményeként kialakult irányítási és szervezeti struktúra nem változott. A 2016. évhez képest csupán annyi változás következett be, hogy a korábbi öt osztály helyett 2017. őszére már csak négy osztályra tagozódott a Testület. Békéltetési ügyekben már valamennyi osztály újra eljárás és tartott meghallgatásokat az év folyamán, ezek közül csupán egy osztály foglalkozott elszámolási ügyekkel, melyek intézése a törvény szerint továbbra is csak tanácsban volt lehetséges. Az átlagos eljárási időigény 57 nap volt.

Az MNB törvényben foglalt kötelezettségének eleget téve a Testület honlapját folyamatosan fejlesztette, tájékoztatta a fogyasztókat és a pénzügyi szolgáltatókat az aktualitásokról. Éves szinten 94 ezer oldalletöltést regisztrált a rendszer.

A Testület a tevékenységét a Budapest XIII. kerület Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaházban végezte az egész év során, itt volt és van a meghallgatások helyszíne. A személyes iratbeadás lehetősége, az ügyfélszolgálat a Testület ügyeiben továbbra is a Budapest I. kerület Krisztina krt. 39. alatti székházban működik.

1.3. A BELFÖLDI ÉS A NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK

1.3.1. A BELFÖLDI KAPCSOLATOK

A Testület Budapesten kívül továbbra sincs jelen, meghallgatásokat is csak a fővárosban tart. Erre tekintettel fontosak azok a belföldi kapcsolatok, melyek egyrészt a fogyasztók tájékoztatásában segítenek, másrészt lehetővé teszik, hogy minél több kérelmező segítséget kapjon, mind a Testülethez való fordulás kérdésében, mind általános fogyasztóvédelmi kérdésekben, ha erre szüksége van.

A KORMÁNYABLAKOK

Az országban működő kormányablakok a 515/2013. (XII.30.) kormányrendelet 3. számú mellékletében is nevesítve, a továbbítás céljából előterjeszhető beadványok között a Testület eljárására irányuló kérelmeket is kezelik. Minden hivatalban, az országban közel 300 helyszínen lehetőség nyílik a pénzügyi fogyasztók számára arra, hogy a kérelemnyomtatványt, mellyel a Testület előtti eljárásokat kezdeményezhetik, közvetlenül és költségmentesen nyújtsák be, hiszen azt a kormányablakok állami költségen továbbítják.

A Testület tapasztalatai szerint a kormányablakok által nyújtott ezen szolgáltatást a kérelmezők már jól ismerik, és egyre gyakrabban veszik igénybe, hiszen tavaly év végével a 400. kérelem érkezett ilyen módon.

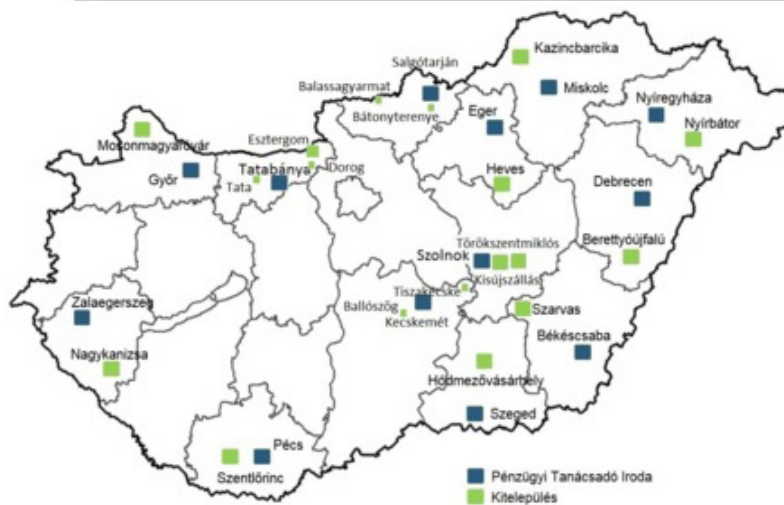
A TANÁCSADÓ IRODÁK ÉS A KIHELYEZETT TANÁCSADÁSOK

A fogyasztók tájékoztatásában jelentős szerepe van a Magyar Nemzeti Bank partnerei által működtetett pénzügyi tanácsadó irodáknak és a kihelyezett tanácsadásoknak. 2017-ben a korábbi 9-ről 13-ra bővült azoknak az irodáknak és kihelyezett tanácsadásoknak a száma, ahol a független, díjmentes, hozzáértő tanácsadói szolgáltatást vehetnek igénybe a pénzügyi fogyasztók. A Magyar Nemzeti Bank a korábbinál több, már négy szervezettel áll szerződéses viszonyban és folyamatosan bővíti ezeknek az irodáknak a számát, melyek rendszeresen jelennek meg irodán kívül egyéb helyszíneken is, úgynevezett kitelepülések, azaz kihelyezett tanácsadások alkalmával, hogy segítséget nyújtsanak. <http://mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>

Az irodák közül kilenc a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) által üzemeltetett Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózathoz tartozik. Az Irodahálózat a pénzügyi döntésekhez szükséges ismeretek nyújtásában, a kockázatok megismertetésében, fogyasztói panaszok kezelésében nyújt támogatást banki, biztosítási, tőkepiaci vagy pénztári ügyfeleinek. A tanácsadáson túlmenően az itt dolgozó szakemberek segítenek a Testület eljárását kezdeményező kérelem nyomtatványok kitöltésében, a beadványok összeállításában. Új szolgáltatásként vezették be a tavalyi év során, hogy ők maguk keresnek meg telefonon minden olyan érdeklődőt vagy rászorulókat, aki ilyen irányú igényét honlapjukon jelzi. Teszik ezt annak érdekében, hogy a telefon használatával előálló költségtől is megkíméljék azokat, akiknek ennek kifizetése nehézségbe ütközik. <http://penzuyifogyaszto.hu>



Irodák és kihelyezett tanácsadások



A Testület kezdeményezésére és szervezésében „*Szomszédban a fogyasztóvédelem*” címmel indult útjára egy országos rendezvénysorozat a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) által működtetett Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózattal és a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjával. Célja a vidéken élő fogyasztók pénzügyi tudását és tudatosságát erősíteni, tájékoztatni a lakosságot arról, hogy segítséget hol és hogyan találhatnak pénzügyi panaszukra vagy jogvitájukra, és elsősorban, hogy hogyan hozhatnak felelős pénzügyi döntéseket. E program Debrecenben debütált 2017. szeptember 20-án, a rendezvénysorozat első állomásának helyét a Debreceni Egyetem Jogi Kara biztosította. Joghallgatók és egyéb érdeklődők egy előadás keretében hallhattak a pénzügyi fogyasztóvédelem kapcsán tett eddigi lépésekről, az MNB fogyasztóvédelmi tevékenységéről, a fogyasztóvédelmi jogorvoslat lehetőségeiről és a bárki által igénybe vehető ingyenes tanácsadás lehetőségéről, amit a szervezők részvételével lezajlott sajtótájékoztató követett. A rendezvényen részt vett a város polgármester-helyettese is, aki maga is elkötelezett fogyasztóvédő. A helyi lapok, rádió és televízió csatornák tájékoztatták a közvéleményt az eseményről.



A programsorozat első, debreceni állomását október 24-én a Miskolci Egyetemen Gazdaságtudományi Karán tartott hasonló rendezvény, majd november 29-én a Győri Egyetemen Jogi Karán lezajlott ugyanilyen esemény követte. Ennek nyomán számos média megjelenés történt a nyomtatott és az online felületeken is.

A MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT HITEL-S PROGRAMJA

Fontos partner a Máltai Szeretetszolgálat HITEL-S Programja is. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat a 2008. októberében kirobbant hitelválság károsultjainak megsegítésére 2009. februárjában indította el a Hitel-S Programot kísérleti jelleggel. A HITEL-S Program a hitelválság kapcsán megromlott élethelyzetű vagy adósságcsapdába került családok számára országos közvetítő, támogató adósságkezelést nyújt. A program célcsoportjában tartoznak azok a hátrányos helyzetű családok, személyek, akiknek a pénzügyi válság hatására romlott meg élethelyzetük, megélhetésük, lakhatásuk veszélybe került. Közreműködnek abban, hogy a családok, érintettek eligazodjanak az őket érintő szabályok, információk között és megtalálják azokat az intézményi és egyéb támaszokat, amelyek nehéz helyzetükben megoldást jelenthetnek számukra. A családi háztartások gazdasági és pénzügyi egyensúlyának megteremtése vagy visszaállítása céljából a bajbajutottakkal együtt keresik a megoldásokat, helyzetfelmérést, adósságkezelést végeznek, házhoz viszik a segítséget úgy, hogy közben közvetítenek a pénzügyi intézmények és a közműszolgáltatók felé is.

Ebben a munkában támogatja a Testület a családsegítőket, pénzügyi ismereteket közvetítve számukra. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat munkatársainak közbeiktatásával, lehetővé téve azt is, hogy az eljárás sajátosságait megismerve, ügyfeleik képviselőiben eljuthassanak a Testülethez és annak segítségével próbálják meg az érintett pénzügyi szolgáltatókkal a lehető legkedvezőbb egyezség létrehozatalát.

1.3.2. A NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK

A Testület a 2017. évben is, az előző évekhez hasonlóan, nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatai ápolására és az egyre szélesebb körű nemzetközi együttműködésben való részvételre. Ez a törekvés a már meglévő nemzetközi szervezeti tagságokon kívül a tavaly bevezetett Online vitarendezési platformhoz történő csatlakozásban is megnyilvánult. Az eddigi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület nemzetközi tevékenységében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a FIN-Net és az INFO Network hálózatokkal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló kapcsolat.

A FIN-Net hálózat az Európai Gazdasági Térség (az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Lichtenstein és Norvégia) területén működő európai rendszer, a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésére létrejött szervezet. Az elnevezés angol nevének rövidítéséből – Financial Dispute Resolution Network – származik.

A FIN-Net hálózata 2001-ben jött létre az Európai Bizottság döntése alapján és mára már több mint 60 olyan szervezetet tömörít, melyek valamilyen módon alternatív vitarendezéssel, így békéltetéssel, döntőbíráskodással vagy mediációval foglalkoznak a tagállamok valamelyikében. A FIN-Net abban segít a fogyasztóknak, hogy ha egy másik tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval – bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással, stb. – jogvitájuk támad, azt az adott ország alternatív vitarendezési fórumának segítségével oldhassák meg. A határon átnyúló jogvitával kapcsolatban minden tag, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testület is köteles bárki kérésére haladéktalanul írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a FIN-Net működéséről, a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról és annak eljárásáról. Minden tag folyamatos statisztikai adatszolgáltatást teljesít az előtte indult határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos eljárásokról az Európai Uniónak és jogosult a hálózat tagjainak egymás közötti kapcsolattartását elősegítő intranetes adatbázis használatára.

A Fin-Net szervezetéről és működéséről bővebb tájékoztatást a www.ec.europa.eu¹ honlapon találhatnak az érdeklődők.



financial dispute resolution network

A FIN-Net 2017-ben is két alkalommal – tavasszal és ősszel – tartotta meg tagjai részvételével féléves közgyűléseit. Mindkét plenáris ülésre Brüsszelben került sor. Az első találkozó egyik kiemelt témája volt az Európai Bizottság akciótérve a lakossági pénzügyi szolgáltatásokról: jobb termékek, bővebb választék álljon rendelkezésre az európai fogyasztók és vállalkozások számára, mely a 2015 decemberében ugyanebben a témában elfogadott Zöld Könyvön alapul. Legfontosabb célja a szabályozásnak a „hordozhatóság” kialakítása, amivel azt a célt kívánják elérni, hogy teljes mértékben határon átjárhatóak legyenek a pénzügyi szolgáltatások is. Alapvető cél a fogyasztók védelme, továbbá, hogy könnyebben elérhetőek legyenek a határon átnyúló pénzügyi szolgáltatások számukra, a különböző termékek és a díjak összehasonlíthatóvá, a jogorvoslati eljárások pedig hatékonyabbá váljanak. Ez év első felében konzultációt folytattak számos érintett fogyasztóval és szolgáltatóval e témában. A Bizottság az egységesebb szabályozás kialakítása érdekében meg fogja vizsgálni a nemzeti fogyasztóvédelmi és magatartási szabályokat, hogy felmérje azt, hogy azok indokolatlan akadályait képezik-e a határokon átnyúló üzleti tevékenységnek a pénzügyi területen, illetve, hogy minden nemzeti piac azonos feltételeket szabjon a pénzügyi szolgáltatóknak a kiegyensúlyozott verseny érdekében. E körben a Bizottság kiemelte a FIN-Net szerepét, mely szerint a tagok elősegíthetik a hatékony jogérvényesítést, együttműködve a nemzeti felügyeletekkel. Az ülés központi témája annak a reklámkampánynak a kialakítása volt, amelyet a Bizottság annak érdekében tervez, hogy a FIN-Net tevékenysége a nagyközönség, a fogyasztók számára is nyilvánvaló legyen és segítse növelni a tagok iránti bizalmat. A FIN-Net már ekkor kiemelt feladatának tekintette a 2017. szeptemberében induló figyelemfelkeltő kampányát, melyhez a tagok aktív hozzájárulását szorgalmazta. Ennek keretében felülvizsgálta honlapját, egyszerűsítette és racionalizálta az ott elérhető információkat, a fogyasztók érdekeit szem előtt tartva annak érdekében, hogy határon átnyúló pénzügyi tárgyú kérelmeikkel kapcsolatos információt egy helyen, érthetően megtalálják, illetve egyszerűen tájékozódhassanak arról, hogy mely szervezethez és milyen módon forduljanak amennyiben erre szükségük van. A kampány első lépéseként összeállított egy promóciós videót, melyet kérésére minden FIN-Net tag közzétett a honlapján. A promóciós kampányban történő együttműködés szintjeit mind nemzeti, mind bizottsági szinten határozta meg a szervezet, ezen kívül felkérte a tagokat a közösségi médián keresztül kezdeményezett kampányban való fokozottabb közreműködésre.

A FIN-NET nagy hangsúlyt fektet a tagok közötti szakmai kommunikációra is, amelynek célja, hogy a tagok minél jobban megismerhessék egymás működését, és a legjobb gyakorlatokat elsajátíthassák, ezáltal hatékonyabbá tegyék mind a saját működésüket, mind pedig a többi taggal való együttműködést. Ennek keretében 2017. tavaszán a FIN-NET támogatásával és égisze alatt a Banca d'Italia mellett működő alternatív vitarendezési fórum egy részletes kérdőívet juttatott el a tagok részére, mely az egyes testületek működésére, tevékenységére és az őket szabályozó jogszabályi környezet megismerésére irányult.

A Testület is azok közé a FIN-NET tagok közé tartozott, akik komolyan véve a kérdőívet, részletesen bemutatták a tevékenységüket szabályozó jogszabályi környezetet, és kifejtették tevékenységük gyakorlati részleteit. E kérdőív eredményének és tanulságainak ismertetése volt a másik fontos része a plenáris ülésnek.

2017. szeptember elején tartotta a FIN-NET vezetősége szokásos féléves ülését Rómában. A vezetőségi ülést követően szeptember 15-én került sor egy alternatív vitarendezési konferencia megtartására, melyen a FIN-NET tagok részt vettek Rómában. A konferencián jeles olasz professzorok tartottak előadásokat az olasz alternatív vitarendezés hagyományairól, jelenlegi gyakorlatáról és fejlődési irányairól. Számos FIN-NET tag tartott előadást és mutatta be szervezetét, alternatív vitarendezési gyakorlatát és tapasztalatait.

¹ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_hu

A második FIN-Net plenáris ülés 2017. októberében Brüsszelben volt, melyen a Testület képviselője is aktívan részt vett. Elsődlegesen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendeletéről (természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről), közismert nevén: GDPR (Általános Adatvédelmi Rendelet) ismertetéséről és annak a FIN-Net tagokra vonatkozó aspektusairól szólt. Az új szabályozás az adatvédelmi irányelv helyébe lép, de ugyanazokat az alapelveket tartalmazza, nem forradalmi változásokat vezet be, csupán egy evolúciós továbblépésről van szó az adatvédelem területén. Az új szabályozás előnye, hogy a rendeleti szabályozás választásával ez az európai uniós jogi aktus közvetlenül alkalmazható a tagállamokban, ebből következően a FIN-Net tagok adatkezelésére vonatkozó szabályozás is teljesen egységes lesz. A szabályozás célja a tagállamok közötti személyes adatok szabad áramlásának elősegítése és a Lisszaboni Szerződésben meghatározott adatvédelemhez való alapvető jog védelme. Az új szabályozásnak való megfelelésre minden tagnak fel kell készülnie a 2018. évben.

A második félév plenáris ülésének is központi témája volt a már 2016 év végén meghirdetett FIN-Net közös reklámkampány. Megerősítették ezen az ülésen is, hogy a tagok aktív részvételére feltétlenül számítanak. A FIN-Net egyszerűsített honlappal kapcsolatban további fogyasztóbarát kezdeményezésként és a FIN-Net hálózat szorosabb együttműködésének elősegítése érdekében felmerült annak a gondolata, hogy a FIN-Net honlapon kifejlesztésre kerüljön egy digitális FIN-Net formanyomtatvány, amit a kérelmezők interaktív módon tudnának kitölteni és a honlapon keresztül az illetékes békéltető testületnek elküldeni határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetén. A plenáris ülésen bemutatásra került az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2366 irányelve (2015. november 25.) a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (közismert nevén: PSD2; továbbiakban: belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról II Irányelv), melynek bevezetésével új piaci szereplőket vont a hatálya alá, ami által várhatóan liberalizáltabb lesz a piac, nagyobb lesz a verseny, a motiváció az innovációra, illetve árcsökkenésre készíti a pénzügyi szereplőket, így végső soron a fogyasztók jobban járnak. A szabályozás megnyitja a piacot új szolgáltatók részére, valamint további célja az online fizetések biztonságosabbá tétele. Az új piaci szereplők esetében új, online panaszkezelési szabályok is megjelennek, így nekik is kötelességük tájékoztatni a fogyasztókat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendezési fórumokról. A tagállamoknak ezzel kapcsolatban biztosítaniuk kell, hogy a benyújtott panaszok kapcsán a fogyasztó részére rendelkezésre álljanak a kérelmek elbírálására a megfelelő alternatív vitarendezési fórumok. Végül, de nem utolsósorban az egységes digitális piaci átjáró projekt (The „Single Digital Market Gateway” project) is bemutatásra került, melyre vonatkozó rendeleti szabályozás megjelenése 2018-ban várható, és amely egy olyan közös, európai digitális felület lesz, ami integráltan segíti a felhasználókat a megfelelő információ megtalálásában, ahhoz, hogy bármely európai uniós országban eligazodjanak a jogi szabályozás útvesztőjében.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt indult határon átnyúló, úgynevezett FIN-NET ügyekkel kapcsolatos tapasztalatok a 2.3 fejezetben olvashatók.

INFO NETWORK

A Testület 2012. január 1-től teljes jogú tagja a világ pénzügyi ombudsmanjait tömörítő, jelenleg öt kontinens több, mint félszáz tagszervezetét számláló INFO Network hálózatnak is. Minden tagjáról, így a magyar Pénzügyi Békéltető Testületről szóló információkat honlapján rendszeresen megjelenteti (www.networkfso.org). A szervezetet Londonban, 2007. szeptember 26-án az USA, Nagy Britannia, Új-Zéland, Írország, Kanada és Ausztrália együttműködésével hozták létre, célja a tagországokban legfőképpen a pénzügyi szektor területén működő alternatív vitarendezési mechanizmusok összehangolása, egy átfogó rendszer kidolgozása volt. A szervezet tagjai négy régiót alkotnak, Eurázsia, Afrika, Amerika és Ausztrália régióit. A tagok által elfogadott hat alapvető elv szerint működik: függetlenség, pártatlanság, hatékonyság, méltányosság, átláthatóság és elszámoltathatóság.

A szervezeten belüli együttműködés az alternatív, azaz a bíróságon kívüli vitarendezési modellek kialakítása, magatartási kódexek létrehozása, az információs technológia használatának továbbfejlesztése, bizonyos ismétlődő kérdések és problémák rendszerszintű kezelése, a határon átnyúló panaszok egységes és gördülékeny megoldása, a továbbképzési lehetőségek és irányok megosztása céljából és érdekében történik. A szervezet a hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek 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.

Az INFO Network 2017-ben Melbourne-ben tartotta a tagok találkozásának teret adó éves konferenciáját, melyre a Testület is meghívást kapott. A Testület, mint az INFO Network egyik tagja a 2017. évben is rendszeresen hozzájárult az INFO Network Titkársága által havonta készített hírlevélhez, mely a tagokra vonatkozó újdonságokról, változásokról, történésekről számol be. Egyedi megkeresésekre is válaszolt, a 2017 májusában a nemzetközi szervezet Titkársága által kiküldött, a tagok tevékenységére vonatkozó részletes kérdőív megválaszolásában is közreműködött.

1.4. A II. ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI KONFERENCIA

A 2016-ban megrendezett első alternatív vitarendezési konferencia sikere után 2017. szeptember 28-29-én a Testület megtartotta a témával kapcsolatos újabb konferenciát. Az eseménynek ezúttal a Magyar Tudományos Akadémia székháza adott otthont és 300 meghívott vendég részvételével zajlott, akik közel 170 szervezet, intézmény képviselői voltak jelen. A Magyar Nemzeti Bank, az Országos Bírósági Hivatal, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület közös szervezésében és a Wolters Kluwer Kft. támogatásával megvalósult esemény első napja az „*Alternatív vitarendezés a gazdaságban*” címet kapta. A témában szakmai előadásokat, pódiumbeszélgetést és szimulációs esetbemutatót néztek és hallgathattak meg a résztvevők.



A konferenciát Kovács Erika a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke nyitotta meg, majd Handó Tünde az OBH elnöke és Windisch László az MNB alelnöke köszöntötte a résztvevőket.

Dr. Handó Tünde, az Országos Bírósági Hivatal elnöke köszöntőjében kiemelte, hogy a bíróságok elkötelezettek az alternatív vitarendezés mellett, ahol a felek egyenjogúnak érzik magukat, az eljárás kötetlenebb, közvetlenebb, nem a bűnös, a bűnbak keresése a cél, hanem a jövőre koncentráció, a megoldás keresése. Beszélt arról is, hogy fontos változások lépnek be az alternatív vitarendezés népszerűsítése érdekében a törvényi szabályozásban is, a 2018-tól hatályba lépő új polgári perrendtartás is támogatja majd a felek megegyezésen alapuló jogvitarendezését.

Dr. Windisch László beszédében kiemelte a pénzügyi stabilitás jelentőségét nemcsak az ország szempontjából, de a mindennapi életünkben is. Erre tekintettel hangsúlyozta a jelen konferencia fontosságát és figyelemfelhívó szerepét, kiemelve az új lehetőségek teremtését. Utalt arra, hogy nagyon fontos, hogy a jogviták minél hamarabb és gyorsabban rendezésre kerüljenek, ez szolgálja mind a vállalkozások, mind az egyének gazdasági, pénzügyi érdekeit.

A konferencia nyitóelőadását **Ildikó Gaal- Baier** ügyvéd, mediátor tartotta „*Felismerések és mérföldkövek – konfliktusmanagement a német gazdaságban címmel*”. A Németországban praktizáló szakember bemutatta azt az utat, mely az alternatív vitarendezésben rejlő lehetőségek felismerésétől azok gyakorlati alkalmazásáig vezetett, s mely a „Round Table Mediációs és Konfliktusmanagement” (RTMKM) nevű kezdeményezést eredményezte a német nagyvállalatok között. Ez

40 jelentős német gazdasági szereplő összefogásával jött létre, melyek rendszeresen találkoznak, vitáikat tárgyalóasztal mellett és nem bíróságon rendezik, kiszámolták, hogy ezzel mennyi időt, energiát és pénzt spórolnak és talán ami a legfontosabb, alapját jelentik a kölcsönösen előnyös gazdasági együttműködésüknek a jövőre nézve. Ez a gyakorlat mára már alapvetően átformálta a vitarendezési személetet Németországban és követendő példa kell legyen nekünk, magyaroknak is.

A „*Tanulj meg bölcsen egyezséget kötni*” című pódiumbeszélgetés során Kovács Erika elnök, moderátorként a „Mikor érdeemes pereskedni, és mikor célszerűbb egyéb út választása a megoldás érdekében?”, és a „Hogyan kell bölcsen egyezséget kötni?” kérdésekre a bíró, az ügyvéd, a vállalkozó és a felszámoló szemszögéből kereste a választ. A bírói oldal képviselője, **dr. Turcsánné dr. Molnár Katalin** az Országos Bírósági Hivatal Bírósági Közvetítés Munkacsoportjának szakmai vezetője, valamint a Székesfehérvári Törvényszék elnökeként válaszában az alternatív vitarendezés fontos érdekpontjai között kiemelte a költséghatékonyságot, a vita előnyös eredménnyel történő befejezését, a jó üzleti kapcsolat megtartását és továbbfejlesztését és nem utolsósorban az üzleti titok megőrzésének fontosságát egy alternatív vitarendezés kapcsán. Az ügyvéd szemszögéből **dr. Görgényi Orsolya** a Szecskay Ügyvédi Iroda tagja, a kérdésre adott válaszában rámutatott: ügyvédi munkája során szerzett tapasztalatai azt mutatják, hogy az ügyvédi egyeztetések eredményeként többnyire el sem jut a vita rendezése a bíróságokra, amennyiben mégsem születik egyezség a felek között az ügyvédek közreműködésével, akkor is egyéb, alternatív vitarendezési mód alkalmazását javasolja, sokszor a választottbíróságok közreműködését kéri. **Avidor András** a BNI Hungary igazgatójaként a vállalkozói oldalt képviselve válaszában kiemelte: szükségesnek tartja tudatosítani a vállalkozókban, hogy konfliktusok megoldásával, a nyer-nyer filozófia mentén a felmerülő költségek 20%-a is megtakarítható. Sokszor nincs idő pereskedni, de ha van, sem valószínű, hogy ez a legcélravezetőbb megoldás. Egy vállalkozó számára az idő pénz, így minél előbb rendez valaki egy konfliktust, annál jobban tudja magát pozícionálni a jövőre nézve. A beszélgetés negyedik résztvevője **dr. Molnár István**, a Felszámoló és Vagyonfelügyelők Országos Egyesülete (FOE) képviselőjében a kérdést a felszámolók nézőpontjából közelítette meg. Elmondta, hogy a fizetésképtelenségi eljárásokban a felek viszonyát a viszálykodás jellemzi, nehéz a hitelezők gondolkodását megváltoztatni, meggyőzni őket arról, hogy ne a peres utat válasszák. Ez a jelenlegi helyzet akkor, amikor tudjuk, hogy a felszámolás alatti cégek átlagos megtérülési rátája csupán 10 százalék. Kívánatos lenne e speciális eljárásokban is az alternatív vitarendezés valamely formáját választani.

Dr. Kertész Tibor „*A gazdasági mediáció lehetőségei nemzetközi kitekintésben*” című előadásában a gyakorlatot akadályozó mechanizmusok bemutatására helyezte a hangsúlyt. Tapasztalatként említette, hogy a cégek alábecsülik a konfliktus gazdasági következményeit, belső konfliktusok esetén nehezen ismerik fel, és ismerik el a hibát, illetve konfliktusként a menedzserek elsősorban a szervezeten kívül megjelenő konfliktusokat értékelik. A mediáció további elterjedésének akadályaként azt a mediációval szembeni túlzott elvárást említette, amikor a teljes probléma megoldását kizárólag a mediátortól remélik, a felek aktív részvétele nélkül. Számos esetet említett Ausztriában szerzett gyakorlatából, amelyeknél szinte kizárólag azt tapasztalta, hogy a mediálás közben jutottak csak el a konfliktusban álló felek oda, hogy felismerték valós érdekeiket és jöttek rá arra, hogy mit nyerne, ha az évekig tartó pereskedést elkerülik.

A „*Hass, alkoss, gyarapíts*” – *avagy a kölcsönös érdekeket egyeztető gazdasági mediáció értékteremtő hatása*” című előadást Kölcsey epigrammájának elhíresült sorai ihlették, melyek a mediáció lényegét is összefoglalják. Az S. HORVÁTH ÜGYVÉDI ÉS MEDIÁCIÓS IRODA képviselőjében **dr. S. Horváth Ágota** az előadás első felében kitért arra, hogy gazdasági mediációs tapasztalatuk és peres bírósági gyakorlatuk szerint, melyek azok a konfliktusok, amelyek mediálhatóak és melyek azok, amelyek már peres tárgyalóasztalt követelnek. Az előadás második részében **Horváth Dénes** az iroda által több év alatt különböző társadalomtudományi területek képviselőivel közösen megalkotott SIT „Solve it together” elnevezésű módszertan alapján vitt egyik alkalmazási területüket, a családi vállalkozások kérdéseinek mediációs és tanácsadási eredményeit és tapasztalatait ismertette.



Dr. Vikor Áron ügyvéd a „*Csak felkészülten vágjunk bele – a közvetítés, ahogyan azt csinálni érdemes*” című előadásában arra az álláspontra helyezkedett, miszerint nemcsak az a kérdés, hogy egy per formálisan megnyerhető-e, hanem az is, hogy mi tekinthető nyereségnek. Ennek a kérdésnek a megválaszolásához úgy kell felkészülni, mint ha pereskedni akarna az ügyfél. Jelenleg hazánkban a gazdaság szereplői körében általánosan még nem elfogadott mediátor igénybe vétele, viszont ha a cégvezető ügyvédnek ad megbízást, nem kéri számon döntését. Az ügyvéd kritikus helyzetben rámutathat arra, hogy milyen előnyökkel jár a vitarendezés alternatív megoldása. A mediációnak a cégkultúra részévé kellene válnia és ezt támogatja, ha az ügyvédek is végeznek mediációt, nemcsak a klasszikus megoldásokban gondolkodnak, nem rövid távra terveznek és nem attól remélik a megoldást, ha évekig zajló perekre beszélnek rá ügyfeleiket – zárta előadását.

Dr. Hajnal Zsolt „*A jogviták alternatív orvoslása a hatékony ügyfélpolitika középpontjában*” című előadásában arra kereste a választ, hogy a tudatos ügyfélpolitikát folytató vállalkozások hogyan használhatják fel az alternatív vitarendezés nyújtotta előnyöket a piaci versenyben elfoglalt pozíciójuk erősítése, szolgáltatásuk minőségének javítása, növelése érdekében. Egy felmérésre hivatkozva arra az álláspontra helyezkedett, hogy a jövő vásárlója számára fontos lehet, hogy egy-egy vállalkozás igénybe veszi-e az alternatív vitarendezési fórumokat. A fogyasztók tudatosításával és a gazdasági szereplők bevonásával, az ő együttműködésükkel – azzal a gesztussal, hogy a kialakult jogvitát egy független testület előtt kívánják megoldani – az alternatív vitarendezési lehetőségek bővülni fognak.

A gazdasági perhez kapcsolódó bírósági közvetítési eljárás szimulációs bemutatása zárta a konferencia első napjának programját. **Dr. Tolnai Kata** az OBH Bírósági Közvetítés Munkacsoportjának tagja, a bírósági közvetítés országos koordinátora a bemutató előtt ismertette a szimulált ügy tényállását és bemutatta a szereplőket. A szimuláció által egy gazdasági jogvitában zajló közvetítési eljárás második ülésén járhattunk **Dr. Vándor Virág** és **Dr. Andódi László** peres felek és **Hunyadi Krisztina** közvetítő jóvoltából. A felek a szimulációban az érdekek és szükségletek feltárását követően jutottak el a megállapodáshoz.



A konferencia második napjának szakmai programja „A felsőoktatás szerepe és felelőssége az alternatív vitarendezési kultúra formálásában” címet kapta. Dr. Kovács Erika a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a megnyitójában kiemelte: nagyon fontos, hogy az ifjúság az alternatív vitarendezést megismerje, megszeresse és későbbi gyakorlatában alkalmazza. **Dr. Vass László** a Magyar Rektori Konferencia Magánintézmények Tagozatának elnöke köszöntőjében kiemelte, hogy a Nemzeti Alap Tanterv készítése alkalmas pillanat az alternatív vitarendezés oktatásának felvetésére. Álláspontja szerint fontos lenne, hogy az alternatív vitarendezésre vonatkozó ismeretek minél korábban kerüljenek be az oktatásba, ezzel kapcsolatban a felsőoktatásnak is van még mit tennie.



Keszthelyi Nikoletta fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár előadásában tájékoztatást adott a fogyasztóvédelem irányáról, eredményeiről, és a fogyasztóvédelmi szabályozás közelmúltbeli változásáról. Kiemelte, hogy a fogyasztóvédelmi intézményrendszer egyik fontos pillérét képezik a békéltető testületek, melyek valódi lehetőséget, a bírósági eljárás alternatíváját jelentik a fogyasztók számára. Előadása végén biztatta a felsőoktatási intézmények hallgatóit, hogy foglalkozzanak alternatív vitarendezéssel, mert szükség van utánpótlásra és a fiatalok új meglátásaira.



„Az alternatív vitarendezés oktatása a jogi karokon” címmel került sor a konferencia második pódiumbeszélgetésére, melynek résztvevői Csemáné dr. Váradi Erika a Miskolci Egyetem Állam és Jogtudományi Karának dékán-helyettese, az Alternatív Vitarendezési és Konfliktuskezelési Interdiszciplináris Kutató Központ létrehozója és vezetője, Prof. Dr. Lévainé dr. Fazekas Judit a Szent István Egyetem Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar dékánja, Dr. Rúzs Molnár Krisztina a Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Karának Munkajogi és Szociális Jogi Tanszéke egyetemi docense, valamint Dr. Inzelt Éva az ELTE ÁJK Kriminálisztikai Tanszékének adjunktusa vettek részt. A pódiumbeszélgetés moderátora Kovács

Erika volt, aki az alternatív vitarendezés oktatási kereteinek feltérképezésén túl a jövőbeli tervekről, a további fejlődési lehetőségekről is kérdezte a beszélgetés résztvevőit.

Csemáné dr. Váradi Erika elmondta, hogy a Miskolci Egyetem Jogi Karán a hallgatók több tantárgy, így például polgári jog, polgári eljárásjog, pénzügyi jog és közigazgatási jog, továbbá büntető és büntető eljárásjog keretében is megkapják azt a tudásanyagot, amely fontos ahhoz, hogy a témával kapcsolatban szükséges látásmóddal, információval rendelkezzenek. **Prof. Dr. Léva György** fontosnak tartja, hogy a hallgatók már tanulmányaik során, amikor még nagyon fogékonyak, megismerkedjenek az alternatív vitarendezéssel és később a gyakorlatban megvalósítsák a tanult módszereket. Az oktatás során kompetencia alapú követelmények vannak, amelyekre a hallgatókat fel kell készítenie a felsőoktatásnak. **Dr. Rúzs Molnár Krisztina** kiemelte: a szegedi oktatás specialitása, hogy gazdasági, büntetőjogi és általános modul választható a képzés során és az általános modul része az alternatív vitarendezés. Rámutatott, hogy a paradigmaváltás és a jelentkező tömeges igény okán történelmi pillanat tanúi lehetünk. Azon oktatási intézményeknek, akik elkötelezték magukat az alternatív vitarendezés mellett, döntést kell hozniuk azzal kapcsolatban, hogy milyen példát tudnak mutatni a gyakorlati alkalmazás terén. **Dr. Inzelt Éva** hozzászólásában kiemelte, hogy az ELTE Jogi Karán az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos előadások nemcsak jogáshallgatók, hanem például az igazságügyi igazgatási, a munkaügyi és társadalombiztosítási szakok hallgatói számára is elérhetők. Elmondta, hogy a választható tárgyak esetében széles az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos kurzuskínálat (pl. mediáció elmélete, gyakorlata) és beszámolt arról is, hogy hazánkban elsőként és egyedülállóként az ELTE-n 2018. január 1. napjától egyetemi ombudsman működik majd a munkahelyi konfliktusok rendezése érdekében.

A konferencia keretei között került sor az egyéni és közös gondolkodást bátorító *AVR Díj 2017 pályázat* nyertes pályaműveit bemutató előadásokra is. A pályázatot a Pénzügyi Békéltető Testület az alternatív vitarendezés tárgykörébe tartozó kutatások támogatására írta ki különböző egyetemek hallgatóinak és már végzett pályakezdőinek.



Stekler Klára az AVR JUNIOR DÍJ 2017 (egyéni kategória) nyertese „Az alternatív vitarendezés a XXI. században különös tekintettel az Európai Unió online vitarendezési platformjára” című előadásában bemutatta az online vitarendezés mögött álló legrelevánsabb európai uniós fogyasztóvédelmi, alternatív vitarendezési irányelveket, rendeleteket, áttekintést nyújtott az online és határokon átnyúló vásárlások ilyen szempontból érdekes statisztikáiról, különös figyelmet szentelve az EU frissen felállított online vitarendezési felületének működésére és eddigi eredményeire.

Mosonyi Diana a “Konfliktusok kezelése az ombuds iroda segítségével” című pályaművével az AVR SENIOR-DÍJ 2017 (egyéni kategória) nyertese lett. Előadásában a munkahelyi konfliktusok kezelésének módszereként az Egyesült Államokban bevált egyetemi ombuds rendszert mutatta be, ezzel is segítve a hazai alternatív konfliktuskezelés eszköztárának bővítését. Kitért a munkahelyi konfliktusok hatásainak, a különböző ombuds irodák funkcióinak ismertetésére, majd a magyarországi és az Új Mexikói Egyetem ombuds irodáinak működését hasonlította össze gyakorlati szempontok bemutatásával.

Gajdos Martina és Prekup Dorina az AVR JUNIOR-DÍJ 2017 (csoportos kategória) nyertesei „Az alternatív vitarendezésben rejlő lehetőségek különös tekintettel a Pénzügyi Békéltető Testület tevékenységére” című pályaművükkel vívták ki a bírálók elismerését. Előadásukban hangsúlyozták, hogy az alternatív vitarendezése a jövő, kutatásaik eredménye pedig azt mutatja, hogy az AVR-ben megjelenő előnyök a pénzügyi fogyasztóvédelemben a leghangsúlyosabbak. Az alternatív vitarendezésről szóló általános bevezetőjük után, a Pénzügyi Békéltető Testület joggyakorlatát mutatták be, majd a pénzügyi alternatív vitarendezés népszerűsítését célzó javaslatcsomagot vázoltak fel.

Az AVR JUNIOR-DÍJ 2017 (csoportos kategória) másik nyertes pályaműve Ökrös Fanny, Harta Viktória és Szilágyi Dániel közös gondolkodásának eredményeként jött létre. „Az alternatív vitarendezés a családi vállalkozásoknál” című előadást **Ökrös Fanny** tolmácsolásában hallgathatták meg a résztvevők, melynek témája a családi vállalkozások belső működése. Fókuszta, hogy ennél a formánál a családi és a dolgozói élet összefonódik, hasonlatuk szerint úgy, mint a DNS két szála. A döntések során a jog tiszta logikáját és a gazdasági racionalitást átszövik az emóciók. A neuralgikus pontok (generációváltás, a belső viszonyok és a konfliktusok), amelyek több 'family business' vesztét okozzák, kezelhető problémák. A szerzők konklúziója, hogy a megoldás kulcsa mindhárom esetre a mediáció.

A „Siker a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara 2017-es mediációs versenyén – élmények és tanulságok az ELTE csapatától” című pódiumbeszélgetés résztvevői az ICC (Nemzetközi Kereskedelmi Kamara) 2017. évi mediációs versenyén a rangos 12. helyezést elért ELTE csapat tagjai és felkészítői voltak.

Dr. Inzelt Éva a verseny kapcsán megosztotta a résztvevőkkel, hogy az ICC a 2017. évben 12. alkalommal rendezte meg a mediációs eljárással kapcsolatos nemzetközi versenyét, amelyen az ELTE csapata hatodik alkalommal vett részt. **Bíró Viktória** csapattag a versenyre való jelentkezéssel kapcsolatban elmondta, hogy első éves joghallgatóként szeretett volna olyan feladatot, amellyel a szorosan vett tananyagot meghaladó ismeretekre tehet szert és angol tudását is szeretne volna szinten tartani, fejleszteni. **Varga Kálmán** (coach) véleménye szerint a jó teljesítés záloga a csapattagok kiválasztása, ami ebben az évben kiválóan sikerült. A felkészülés során nagy hangsúlyt fektettek a problémamegoldó képesség és az érveléstechnikai készségek, valamint az angol szaknyelv fejlesztésére. **Varga Csaba** csapattag elsősorban az angol jogi szaknyelv és az előadói készségek fontosságát emelte ki, a verseny legfontosabb hozadéaként pedig ezek fejlesztését, fejlődését emelte ki. Elmondta, hogy nagy hangsúlyt kapott munkájuk során a vitakészség fejlesztése, az alkalmazott érvrendszer egyre tudatosabb felépítése. **Juan Efrain Rocha** kiemelte, hogy nagyon fontos lépés volt számára megtanulni bízni a csapattársaiban és felismerni, hogy néha el kell engednie a személyes meggyőződését, hallgatni másokra. Végezetül a „Miért lenne fontos, hogy az alternatív vitarendezés még jobban elterjedjen Magyarországon és a világban?” kérdésre **Balogh Annamária** azt a választ adta, hogy a mediáció segítheti az üzleti élet fejlődését, a vitázó felek érdeke, hogy a vitarendezés végeztével is partnerként tudjanak egymásra tekinteni, törekedjenek a viták elkerülésére, a konfliktushelyzetek elkerülésére.



A konferencia utolsó programja a 2017. március 17-én megrendezett magyarországi ELSA- BKIK Alternatív Vitarendezési Verseny tapasztalatairól szóló pódiumbeszélgetés volt, melyen támogatói, szervezői, és versenyzői nézőpontból is megismerhette a hallgatóság a történéseket és a véleményeket.

Dr. Horváth Dóra ügyvéd (Réti, Antall és Társai PwC Legal Ügyvédi Iroda) kiemelte, hogy a versenyen részt vevő hallgatók olyan képességekre tudnak szert tenni, amelyek a későbbiekben előnyükre válnak, a munkaerőpiacra történő belépés során hasznosítani tudnak. **Dr. Szilágyi András** (osztályelnök, BKIK Mediációs és Jogi Koordinációs Osztály) a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara támogatásával szervezett versenyt az ICC nemzetközi verseny „kistestvére”-ként mutatta be, amely azért is fontos, mert tehetséges fiatalokat emel ki és a fiatalok elégték ki a jövő vállalkozásainak igényeit. **Tüttő Péter** (elnök, ELSA Hungary) rövid videó-prezentációjával bemutatta a konferencia hallgatóságának, hogyan zajlott a verseny 2017-ben. Elmondta, hogy az ELSA, mint a legnagyobb tagsággal rendelkező, joghallgatókat tömörítő nemzetközi szervezet kezdeményezte az ilyen típusú versenyek megrendezését Európa szerte. Ez egy olyan verseny, mely az általánostól eltérő készségekre, képességekre fókuszál, az élet minden területén használható, nemcsak a munkában, de a magánéletünkben is hasznunkra válik mindannyiunknak. Végezetül a verseny I. helyezettjei **Szokol Krisztina** és **Heiszer Veronika** beszélt a felkészülés és a verseny során szerzett tapasztalatairól.



A konferencia **Dr. Szikora Veronika** a Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar dékánjának zárszavával ért véget. Dékánasszony kiemelte, hogy a konferencia megrendezésére inspiráló környezetben és inspiráló tartalommal került sor. A konferencia első napján megtartott előadások a gazdaságra, a második nap előadásai az oktatásra koncentráltak. Hangsúlyozta, hogy a felsőoktatásnak fontos szerepe van a szemléletformálásban, továbbá, hogy fejlessze a tárgyalási-vitarendezési készséget, képességet, ne csak tárgyi tudást adjon a hallgatóknak, hanem képességeket is fejlesszen. Sok tanulságot hozott a konferencia, tudatosította bennünk azt is, hogy a konfliktuskezelés és konfliktusmegoldás a másokra való odafigyelés, mások kultúrájának befogadása terén is fontos szerepet játszik, fejleszti személyiségünket.



A konferenciát élénk sajtóérdeklődés kísérte, a nyomtatott és online felületeken megjelenő hírek mellett sor került rádiós és televíziós interjúkra, beszélgetésekre is.

1.5. A JOGHALLGATÓK SZAKMAI SEGÍTÉSE

AZ ELSA – BKIK ELSŐ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI VERSENY

2017. március 17-én került megrendezésre az első országos alternatív vitarendezési verseny az European Law Students' Association (ELSA) Hungary és a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara közös szervezésében. A rangos megmérettetés a Pénzügyi Békéltető Testület és a Réti, Antall és Társai (PwC Legal) Ügyvédi Iroda támogatásával jött létre. A verseny egyik célja az volt, hogy a joghallgatók egyetemi tanulmányaikat kiegészítve, a modern piaci igényeknek megfelelő gyakorlati készségekkel gazdagodjanak, melyeket később eredményesen alkalmazhatnak majd az üzleti tárgyalásokon vagy a hét-köznapokban, másrészt az, hogy a szervezők a meghívott résztvevők számára, a verseny üléseinek nyilvánossá tételével betekintést nyújtsanak az alternatív vitarendezési módszereket alkalmazó tárgyalások világába.

A versenyre valamennyi magyarországi egyetem állam- és jogtudományi karának hallgatója nevezhetett két-két fős csapatokban. Több mint száz diák jelentkezett, akik közül 40 főt (húsz csapatot) válogattak be az országos megmérettetésre hat jogi karról. A verseny során a csapatok egymástól kölcsönösen tanulva mérhették össze képességeiket valóságos környezetben, egy üzleti tárgyaláson, melyben a cél nem a saját véleményük érvényre juttatása, hanem sokkal inkább az egymás érdekei felé történő kölcsönös közelítés, melynek eredményeként a felek olyan megállapodást érhetnek el, amely mindkét fél számára kedvező, s amelyet a későbbiekben maguktól be is fognak tartani. A versenyzőknek két, a nemzetközi ügyvédi irodák gyakorlatából vett vitás esetet kellett megoldaniuk, a polgári és gazdasági anyagi jogi ismereteik mellett az alternatív vitarendezési módszerek közül – a vitarendezési módszerek első lépcsőjének számító – tárgyalásos módszert (negotiation) alkalmazva, 5 fős szakmai zsűri értékelése mellett.



A verseny végeredménye az alábbiak szerint alakult:

- I. hely: Szokol Krisztina – Heiszer Veronika (ELTE)
- II. hely: Dobos Boglárka – Angyal Márton (ELTE)
- III. hely (megosztva): Szécsényi Gergely – Galambosi Diána (ELTE) és – Gajdos Martina (DE) – Pellei Fruzsina (ME)

A nyertesek a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, a Réti, Antall és Társai (PwC Legal) Ügyvédi Iroda valamint a Pénzügyi Békéltető Testület által felajánlott gyakornoki lehetőségekkel élhettek, közülük Angyal Márton, Gajdos Martina és Pellei Fruzsina választotta a Testületet.

A SZÁSZ PÁL NYÁRI EGYETEM

A Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt. együttműködve a Miniszterelnökség Nemzetpolitikai Államtitkárságával 2017-ben már negyedik alkalommal hirdette meg a Dr. Szász Pál tanulmányi ösztöndíjat, mellyel a külhoni magyar gazdasági jogászképzést kívánják fejleszteni. A program keretében került megrendezésre a Szász Pál Nyári Egyetem is, amelyen húsz külhoni joghallgató vett részt, főként Erdélyből és a Délvidékről. Az esemény a Kisebbségi Jogvédő Intézet (KJI) és a Budapesti Ügyvédi Kamara (BÜK) közös szervezésében, a Magyar Nemzeti Bank támogatásával jött létre.

A Nyári Egyetem résztvevői különböző tájékoztató előadásokat hallgattak meg, melyek által jobban tudnak tájékozódni a magyar viszonyokról, megismerhették a magyar pénzügyi intézményrendszer működését, valamint a gazdaság egyes szektoraiban munkálkodók tevékenységét. Az idei háromnapos program során a Pénzügyi Békéltető Testület is bemutatkozott. Dr. Kovács Erika, a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a Magyar Nemzeti Bank történetét és jogállását mutatta be a hallgatóknak, Dr. Sinkó Zsolt a Testület hivatalvezetője pedig a PBT tevékenységét és a pénzügyi fogyasztók segítségével betöltött szerepét vázolta.



A KREATÍV PÉNZÜGYI ESETVERSENY

A KPMG, a Pénzügyi Békéltető Testület és a European Law Students' Association Hungary (ELSA Hungary) szervezet együttműködésének eredményeként 2017. november 10-én sor került egy pénzügyi témájú eseménymegrendezésére. A jogi és közgazdasági egyetemi hallgatók számára szervezett megmérettetés a **Kreatív Pénzügyi Esetverseny** nevet kapta. A versenyen a támogató szervezetek gyakorlatból átvett és ténylegesen megtörtént esetek, ügyek szerepeltek megoldandó feladatként, melyekre kreatív megoldásokat vártak a bírák, tényleges jogi tudás megkövetelése nélkül.

A hagyományteremtő versenyre közel 50 hallgató jelentkezett csapatokban az ország valamennyi jogi karáról, valamint több közgazdasági karról. A döntőn végül a legjobb tíz páros mérhette össze esetmegoldó és prezentációs képességét. A versenyzői párosoknak két óra állt a rendelkezésükre, hogy a lehető legkreatívabb módon oldják meg, és dolgozzák fel a megadott esetet, találjanak a felmerült problémára megoldást, majd a zsűri előtt prezentálhatták e megoldásokat. Díjak e versenyen gyakorlonki lehetőségek és pénzjutalmak voltak.



A versenyen helyezést elért csapatok közül a Pénzügyi Békéltető Testületnél gyakornoki lehetőséget az alábbi csapatok nyerhették el:

1. hely: Zsingor András – Bolvári Ferdinánd (ELTE ÁJK)
2. hely: Prekup Dorina – Gajdos Martina (DE ÁJK)
3. hely: Lendenmayer Krisztina – Tihanyi Csenge (PPKE JÁK)

2. A Testület 2017. évi szakmai tevékenysége

A 2017-es év a harmadik olyan évet jelentette a Testület életében, amelyben kétféle eljárási szabály szerint végezte munkáját. Túlnyomó részt az MNB törvény békéltetési eljárásra vonatkozó szabályai alapján tevékenykedett, de az ettől részben eltérő és speciális szabályokat tartalmazó elszámolási törvényből is adódtak még feladatai.

2.1. A BÉKÉLTETÉSI TEVÉKENYSÉG SZÁMOKBAN

2017. január 1. napján 651 olyan békéltetési ügy volt folyamatban, amely még 2016-ban indult. Ehhez további 3.644 új kérelem érkezett, így 4.295 ügy kezelésére került sor az év során.

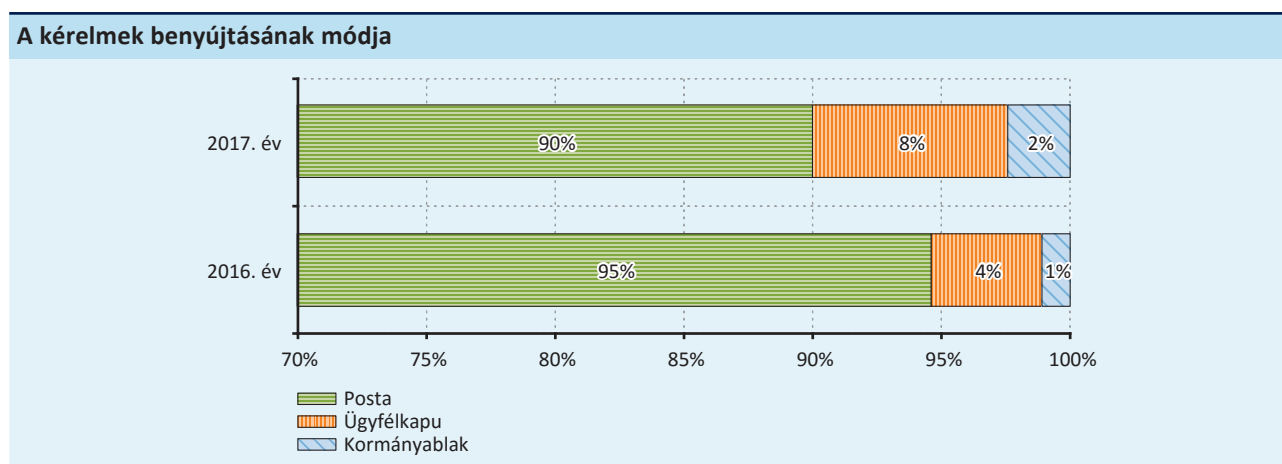
A békéltetési ügyek összesített statisztikája			
	Belföldi ügy	Határon átnyúló ügy	Összesen
A 2017. január 1-jén folyamatban lévő korábbi ügyek	648	3	651
A 2017. év folyamán beérkezett új ügyek	3 616	28	3 644
2017. december 31-ig lezárt ügyek	3 671	23	3 694
2018. január 1-jén folyamatban lévő ügyek	593	8	601

2.1.1. A BEÉRKEZETT KÉRELMEK

A KÉRELMEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

A kérelmezők többsége postai úton juttatta el beadványait, de az előző évihez viszonyítva gyakrabban vették igénybe az ügyfélszolgálatot, illetve a kormányablakok által nyújtott szolgáltatást ügyük elindítása érdekében.

A 2016. évi adatokhoz képest közel másfélszeresére nőtt azoknak a kérelmeknek a száma és aránya, amelyek elektronikus úton, az ügyfélszolgálaton keresztül érkeztek. A kormányablakok 80 százalékkal több kérelmet továbbítottak a Testülethez, mint az előző évben.

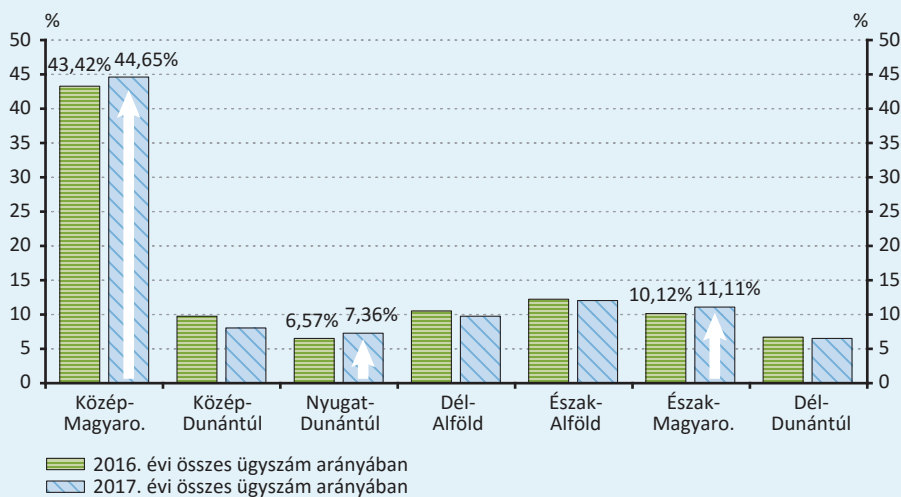


A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat irodáin keresztül is érkeztek kérelmek, az azonban csak kevés esetben volt egyértelműen megállapítható, hogy ezen a csatornán keresztül, illetve a pénzügyi tanácsadók tevékenységének eredményeként jutott el Testülethez a beadvány. A tanácsadóktól származó visszajelzés alapján jóval több kérelem született az ő segítségükkel, mint amennyit a számok mutatnak. Ennek pontos megállapíthatósága érdekében zajlanak a tárgyalások az irodákat működtető szervezetekkel. Hasonló a helyzet a másik együttműködő partner, a Máltai Szeretetszolgálat HitelS Program közvetítő tevékenysége kapcsán is.

A KÉRELMEZŐK LAKÓHELYE SZERINTI MEGOSZLÁSA

A legnagyobb arányban változatlanul a Budapesten és Pest megyében élők kérték a Testület segítségét a pénzügyi fogyasztói jogvitájuk megoldásában. Az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk 44,65 százalék, ami a 2016. évi adatokhoz képest 1,23 százalékpontos emelkedést jelent. A tavalyi évhez képest a Nyugat-dunántúli és az Észak-magyarországi régióban élő kérelmezők aránya is emelkedett.

A beérkezett kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régiós bontásban

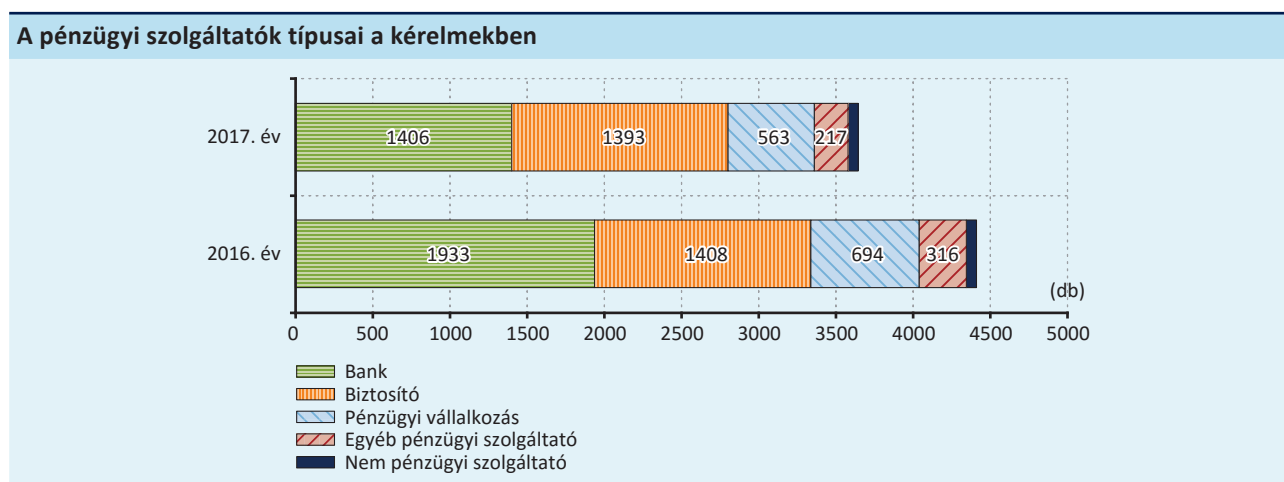


A Budapesten és Pest megyében lakóhellyel rendelkező kérelmezők által benyújtott beadványok aránya a Testület megalakulása óta minden évben meghaladta a KSH által számított összlakossági arányt. 2017-ben a Közép-magyarországi fogyasztók mellett a Nógrád megyében élők esetén is ez volt tapasztalható.

Beérkezett kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	Ügyszám (db)	Összes ügyszám arányában	Összlakosság arányában (KSH adat)
Bács-Kiskun	130	3,57%	5,27%
Békés	107	2,94%	3,93%
Baranya	107	2,94%	3,66%
Borsod-Abaúj-Zemplén	218	5,98%	6,91%
Budapest	1 018	27,94%	17,28%
Csongrád	120	3,29%	4,22%
Fejér	126	3,46%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	107	2,94%	4,47%
Hajdú-Bihar	154	4,23%	5,40%
Heves	101	2,77%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	109	2,99%	3,90%
Komárom-Esztergom	91	2,50%	3,12%
Nógrád	86	2,36%	2,04%
Pest	609	16,71%	12,26%
Somogy	88	2,41%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	179	4,91%	5,59%
Tolna	45	1,23%	2,33%
Vas	74	2,03%	2,59%
Veszprém	77	2,11%	3,58%
Zala	87	2,39%	2,88%
Külföldi	11	0,30%	
Ügyek összesen	3 644	100,00%	100,00%

A FOGYASZTÓI JOGVITÁKBAN ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓK

A 2017-ben beérkezett 3.644 kérelemből 3.362 ügyben bankokkal, biztosítókkal és pénzügyi vállalkozásokkal szembeni jogviták kerültek a Testület elé. Az összes ügyszámhoz viszonyított arányt tekintve ez 92,3 százalékot tett ki, ami a korábbi évhez képest 0,8 százalékpontos növekedést jelentett.



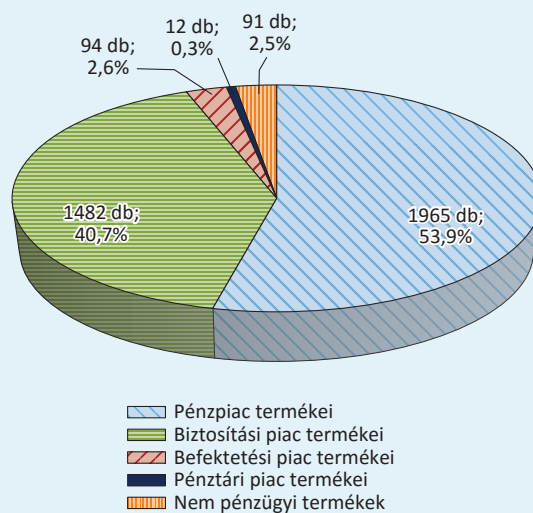
A kérelmezett szolgáltatók belső arányában jelentős változás történt az előző évekhez képest. Azoknak a beadványoknak a száma, amelyekben a kérelmezők a különféle bankok tevékenységét vitatták, az előző évhez képest 527 darabbal csökkent, ami 5,3 százalékpontos csökkentést eredményezett ennél a szolgáltatói típusnál. A biztosítókkal szembeni igények darabszámában ugyan csak néhány darabos csökkenés történt, mégis 6,3 százalékponttal emelte meg az összes kérelemhez viszonyított arányukat. A pénzügyi vállalkozások (ideértve a követeléskezelőket is), valamint az egyéb szolgáltatók esetén a változás mindössze 1 százalékpont körüli.

Az egyéb pénzügyi szolgáltatói kategóriában a biztosító egyesületek, befektetési szolgáltatók, biztosítási többes ügynökök, szövetkezeti hitelintézetek, lakástakarékpénztárak, alksuzok, nyugdíjpénztárak, egészségpénztárak, közvetítők és a befektetési alapkezelők ügyei kerültek számba vételre.

A KÉRELEMMEL ÉRINTETT TERMÉKEK

A beérkezett kérelmek 53,9 százalékában – 1.965 ügyben – a pénzpiac termékei jelentek meg, ami az előző évhez képest 6 százalékponttal kevesebb. A biztosítási piac termékeinek és szolgáltatásainak 40,7 %-os aránya – az 1.482 db-os kérelemszámmal – 5,6 százalékponttal több, mint az előző évi arányszám. Változatlanul 2,5 százalékos arányt képviseltek a tőkepiaci ügyek, és a pénztári piaccal kapcsolatos kérelmek aránya sem változott.

A kérelemmel érintett termékek szektoronként

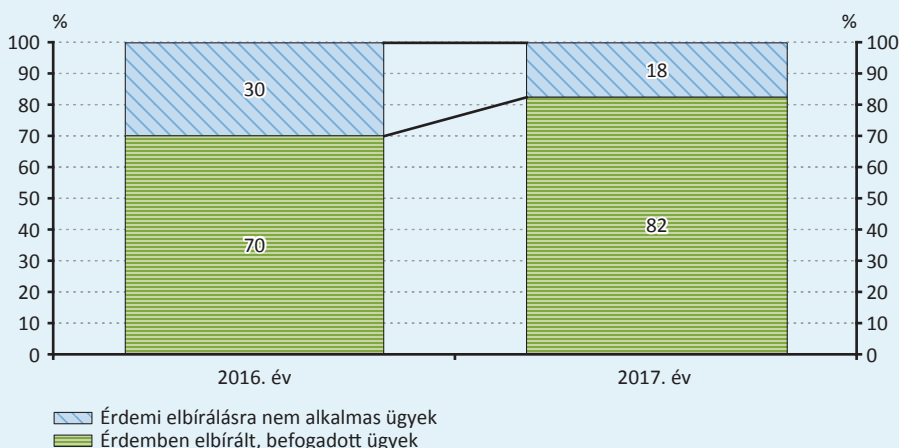


2.1.2. AZ ELINTÉZETT ÜGYEK

A BEFOGADÁSI ARÁNY

A Testület az év során 3.694 ügyet zárt le. Ezek közül 668 ügyben (18 %) a kérelmek meghallgatás nélküli elutasítására került sor, mivel azok sajnos nem feleltek meg az MNB törvényben meghatározott követelményeknek. Az ügyek 82 százaléka (3.026 ügy) alkalmas volt befogadásra, ezáltal érdemi elbírálásra. Ez az előző évi adatokhoz képest 12 százalékpontos növekedést jelentett.

A befogadási arány a 2016-2017. években

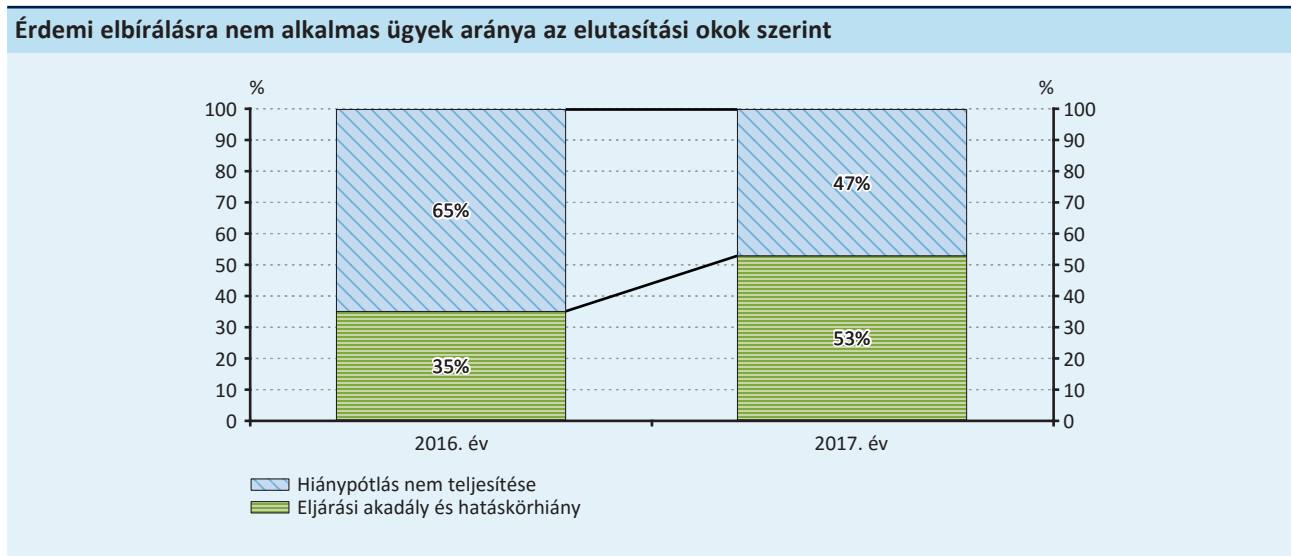


AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁSRA NEM ALKALMAS ÜGYEK

Meghallgatás tartása nélküli elutasításra az ügyek 18 százalékában, 668 ügyben került sor, az alábbi okok miatt:

Lezárási okok		Ügyszám	Arány
1.	Eljárási akadály miatti lezárási okok, ebből:	142	21,26%
1.1	a fogyasztó a kérelem benyújtását megelőzően nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését vagy nem élt méltányossági kérelemmel (102. § (1) bek.)	84	59,16%
1.2	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt		
1.2.1	a) a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak (107. § aa) pont) vagy	20	14,08%
1.2.2	b) közvetítői eljárást indítottak (107. § ab) pont), vagy	1	0,7%
1.2.3	c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (107. § ac) pont)	9	6,34%
1.3	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor (107. § b)	25	17,61%
1.4	a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű (107. § c) pont)	0	0%
1.5	a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitában a szolgáltató a Testület eljárásának nem vetette alá magát (126. § (1) bek.)	3	2,11%
2.	az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására (107. § d)	215	32,18%
3.	a kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette (107. § e)	311	46,56%
	Összesen	668	100,00%

A hiánypótlás nem teljesítése miatt elutasított ügyek arányát az előző évhez képest 18 százalékponttal tudta csökkenteni a Testület annak eredményeként, hogy a hiánypótlási felhívásokat a lehető legegyszerűbben igyekeztek megfogalmazni az eljáró testületi tagok. Az készített dokumentumok a kérelmezők pénzügyi ismeretéhez, felkészültségéhez igazodva lényegesen kevesebb jogszabályi hivatkozást tartalmaztak a könnyebb érthetőség érdekében.



A BEFOGADÁS UTÁN LEZÁRT ÜGYEK

Befogadás után lezárt ügyek eredménye		
Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	872	28,82%
Kötelezés	6	0,20%
Ajánlás	7	0,23%
Megszüntető határozat	2 141	70,75%
Összesen	3 026	100,00%

Az érdemi szakaszba érő, vagyis a befogadott 3.026 ügy 28,8 százaléka zárult a felek közötti egyezség megkötésével és a Testület általi jóváhagyással.

Az egyezségek 54 százaléka a pénzügyi ügyekben jött létre (472 db), mivel itt volt a legmagasabb a kérelmek száma is. A biztosítási ügyekben 381 egyezséget (43,7%), a tőkepiaci ügyekben 18, míg a pénztári ügyekben 1 egyezséget hagytak jóvá az eljáró testületi tagok.

2016. július 1-jén lépett hatályba a nyilvánosságra hozatalra vonatkozó törvényi szabályozás, mely szerint a tevékenységről szóló éves tájékoztatónak tartalmaznia kell a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, valamint egyezséget jóváhagyó határozatok teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ez ismert.

A Testület ennek megfelelően 2016. év folyamán felkészítette az ügynyilvántartó rendszerét ezeknek az adatoknak a gyűjtésére, és kidolgozott egy rendszert a határozatok teljesítésének nyomon követésére.

Az MNB törvény 120. § (3) bekezdése 2015. július 7-től tartalmazza azt a rendelkezést, mely szerint a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról, vagy annak elmaradásáról, illetve az ajánlásban foglaltak követéséről vagy annak elmaradásáról hatvan napon belül köteles mind a kérelmező, mind a pénzügyi szolgáltató írásban tájékoztatni a Testületet.

A pénzügyi szolgáltatók ezen – határozatban is rögzített – kötelezettségüknek túlnyomó részben eleget is tettek, az ügyek 18 százalékában vált csak szükségessé, hogy az eljáró tanácsok, illetve testületi tagok a határidő lejártát követően felhívják őket a teljesítés igazolására.

A kiadott 872 egyezségi határozat közül 825 ügyben telt le a teljesítés igazolására nyitva álló 60 napos határidő, a fennmaradó 47 ügyben ez a dátum áthúzódik a 2018-as évre. További 3 ügyben a határozat szerint eleve 2018-as teljesítésben állapodtak meg a felek, így ezekben az ügyekben a teljesítés még folyamatban van.

Mindössze 5 olyan egyezséget jóváhagyó határozatról van a Testületnek tudomása, amelyeket a szolgáltatók nem teljesítettek, Ennek oka részint az, hogy a kérelmező sem teljesítette a vállalását, és egy ügyben időközben a szolgáltató felszámolási eljárás alá került. További 7 ügyben pedig a teljesítési felhívásra még nem érkezett meg a válasz.

Összességében az egyezségi határozatok esetén – a folyamatban lévő ügyeken kívüli – 844 ügy közül 839 teljesítésre került, ami **99,4 százalékos** arányt jelent.

7 ajánlás és 6 kötelezés született, ebből a pénzügyi szektort érintően 6 ajánlás és 2 kötelezés, a biztosítási szektorhoz kapcsolódóan 4 kötelezés és 1 ajánlás látott napvilágot.

A pénzügyi szektorhoz kapcsolódó ajánlások kétharmad része a hitel- és pénzkölcsön nyújtás kapcsán ingatlan jelzáloghitel, gépjárműhitel és személyi kölcsön tárgyú volt, egyharmada pénzforgalmi szolgáltatást érintett. Kötelezés kiadására lakáscélú jelzáloghitel és gépjármű hitel vonatkozásában került sor. Az érintett pénzügyi szolgáltató két esetben – a pénzforgalmi szolgáltatásokat érintő ügyekben – támadta meg az ajánlást bíróság előtt és kérte annak hatályon kívül helyezését. Az egyik ügyben az első fokon meghozott ítélet a pénzügyi szolgáltató keresetének nem adott helyt, a pénzügyi szolgáltató további jogorvoslással nem élt, teljesítette az ajánlásban foglaltakat. A másik ügyben a peres eljárás az év végéig nem zárult le.

Ami az ajánlásokat illeti: a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó két ajánlást hozott a Testület. Az egyikben az eljáró tanács megállapította, hogy a kérelmező bankszámlája a jogszabályokkal és a banki szabályzatokkal ellentétesen került megnyitásra, a pénzügyi szolgáltató a bankszámla feletti rendelkezéshez és használatához szükséges személyes biztonsági elemeket nem a kérelmező részére adta át és az eljárás során nem bizonyította, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a kérelmező hagyta jóvá, holott fentiek bizonyítása a vonatkozó jogszabályi rendelkezés alapján a pénzügyi szolgáltatót terhelte. A másik jogvita tárgyát fióki bankkártyás készpénzfelvétel képezte, amelynek során az eljáró tanácsnak abban a kérdésben kellett döntenie, hogy a pénzügyi szolgáltató a felek között létrejött szerződés alapján megterhelhette-e a kérelmező bankszámláját a kérelmező által vitatott, a pénzügyi szolgáltató által meghatározott vélt vagy valós eltérés összegével. Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató eljárása nem volt szerződésszerű és ezért a vitatott összegnek a kérelmező bankszámláján történő jóváírását ajánlotta a pénzügyi szolgáltatónak. A pénzügyi szolgáltató az általa indított peres eljárás befejezését követően teljesítette az ajánlásban foglaltakat.

Az ingatlan jelzálogjoggal kapcsolatos ügyek egyikében a Testület a tényleges árfolyam-különbözet és a fedezeti ingatlan biztosításának díja és ezen összegek késedelmi kamata címén felszámított összegek visszafizetését, a másik ügyben a megelőlegező kölcsönszerződés hitellé alakítását megelőző állapot helyreállítását ajánlotta a pénzügyi szolgáltatónak. Az elsőként ismertetett ügyben felmerült kérdéskör nem általános, az ajánlás kiadására a felek között létrejött szerződés kikötéseire tekintettel került sor. Az eljáró tanács megállapította, hogy a kérelmezőt a megszűnt kölcsönszerződést követő időszakra biztosítási díjfizetési kötelezettség nem terhelte, illetőleg a kérelmező a biztosítási díjfizetéssel késedelembe sem eshetett, így késedelmi kamat fizetésére sem köteles. Az eljáró tanács kifejtett álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató által hivatkozott szerződéses rendelkezéseket nem lehetett a pénzügyi szolgáltató és a refinanszírozó közötti ügyletre, az abban felmerülő CHF/HUF árfolyam változásából eredő kockázatra kiterjesztően értelmezni. A kérelmező akarata és szándéka szerződéskötéskor nem terjedt ki és nem is terjedhetett ki olyan refinanszírozói jogviszonyra, amely a hivatkozott szerződéses rendelkezés szerint majd „várhatóan” megtörténik, illetve amelynek nem alanya a kérelmező. A pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltakat teljesítette. A megelőlegező kölcsönszerződéssel kapcsolatos jogvitában az eljáró tanács azt vizsgálta, hogy a kérelmező teljesítette-e a megelőlegező kölcsönszerződés lakásvásárlási kedvezményé alakítása érdekében a vonatkozó kormányrendeletben és a megelőlegező kölcsönszerződésben meghatározott feltételeket, illetve, hogy a pénzügyi szolgáltató helyesen járt-e el a kölcsön hitellé alakítása során. Az ajánlásban kifejtettek szerint a Testület nem osztotta a pénzügyi szolgáltató álláspontját és a feltételek kérelmező általi teljesítését állapította meg. Az ajánlás teljesítése pénzügyi szolgáltató által folyamatban van, az ahhoz szükséges intézkedéseket a pénzügyi szolgáltató megtette.

A gépjárművásárlást finanszírozó kölcsönszerződéseket érintően egy ajánlás kiadására került sor, amely ügyben a kérelem törzskönyv kiadására irányult. Az eljáró tanács arra a megállapításra jutott, hogy a pénzügyi szolgáltató jogalap nélkül tartja magánál a fedezeti gépjármű törzskönyvét, így annak kiadását ajánlotta, amelynek a pénzügyi szolgáltató eleget tett.

A személyi kölcsönszerződést érintő jogvita tárgyát óvadék visszafizetése iránti kérelem képezte. A z eljárás során megállapítást nyert, hogy a kölcsön összege szerződésszerűen visszafizetésre került és a felek között létrejött szerződés értelmében a biztosítékot képező óvadék összege visszajár a kérelmezőnek, ezért az eljáró tag az óvadék összegének visszafizetését ajánlotta a pénzügyi szolgáltatónak. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során nem volt együttműködő, válasziratot nem terjesztett elő, képviselője a meghallgatáson nem jelent meg. Az pénzügyi szolgáltató az ajánlást nem támadta meg, azonban azt nem hajtotta végre.

Ami a kötelezéseket illeti: jogszabályi alávetés alapján hozott kötelezést a Testület egy lakáscélú jelzáloghitellel kapcsolatos jogvitában, melynek során a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelő kimutatás készítésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót. A Testület megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató a szerződés megszűnését követően nem tett eleget a pénzforgalmi adatokkal egyező egyértelmű, közérthető teljes körű írásbeli kimutatás készítési kötelezettségének, és azt sem a panaszkezelési eljárásban, sem a Testület előtt folyamatban volt pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban nem pótolta. A Testület tapasztalata szerint sok esetben képezi panasz tárgyát a fogyasztók részéről, hogy a pénzügyi szolgáltató nem ad részükre kimutatást, illetőleg nem megfelelő kimutatást ad a kölcsönszerződés alapján megfizetett összegek elszámolásáról, azonban az ilyen irányú kérések teljesítésétől a Testület eljárásában jellemzően nem zárkóznak el. A pénzügyi szolgáltató sok esetben már a válasziratához csatolja a kért kimutatást, vagy a kérelmezővel megkötött egyezség keretében vállalja annak elkészítését és megküldését. A konkrét esetben a pénzügyi szolgáltató a Testület kötelező határozata alapján tett eleget a kérésnek.

Szintén a pénzügyi szolgáltató teljesítésével zárult a gépjárműhitelt érintő, a kérelmező futamidő lejárt előtti végtörlesztéséhez és ezzel a szerződés megszűnéséhez kapcsolódóan felmerült casco díj és arra számított árfolyam-különbözet visszafizetése tárgyában indult és kötelező határozat meghozatalát eredményező jogvita is. Az eljáró tanács az eljárás során megalapította, hogy a pénzügyi szolgáltató által egyoldalú kötelezettségvállalás szerint megfizetni vállalt összeg és a felmerült kamatkülönbözet levonása után a fizetési kötelezettség azonos, ugyanakkor a szerződés szerint futamidő lejártig ez az összeg tartalmazta volna a casco biztosítási díjat is. Ennek alapján megállapítható volt, hogy a kérelmező által a szerződésre elszámolt összes befizetése tartalmazta a teljes futamidőre járó, további 7 hónapra vonatkozó biztosítási díjakat is, melyből azonban meghatározott időszak (7 hónap) vonatkozásában – figyelemmel a kölcsönszerződés és ezzel a biztosítási fedezet megszűnésére – a casco biztosítás díja a biztosítónak nem került és nem is kerülhetett megfizetésre. Az eljáró tanács megállapította, hogy a kérelmező 7 havi biztosítási díj, valamint a biztosítási díjra árfolyam-különbözet megfizetésére vonatkozó visszatérítési igénye megalapozott.

A biztosítási piac szereplőivel szemben indult jogvitákban a Testület négy kötelezést és egy ajánlást hozott. Valamennyi marasztaló jellegű döntés a nem-életbiztosításokkal kapcsolatos jogvitákban született, ezen belül három kötelezés baleset- és betegségbiztosítással, egy a készülékbiztosítással, az ajánlás pedig egy lakásbiztosítás terhére bejelentett villámcsapáskárral kapcsolatban előterjesztett igény ügyében.

Az egyik balesetbiztosítással kapcsolatos kötelezés alapjául az a jogvita szolgált, hogy a biztosított kérelmező kosárlabdázás közben elszenvedett Achilles-ín sérülése baleseti eredetű-e vagy az egyéb tényezők (pl. degeneratív folyamatok) folytán következett be. Az eljárás során előterjesztett bizonyítékok alapján bizonyított volt, hogy az elszenvedett Achilles-ín sérülés, a kérelmező, mint biztosított akaratán kívül hirtelen fellépett, külső behatás folytán alakult ki. Az adott sérülés a biztosítás Általános Szerződési Feltételeinek értelmében balesetnek minősül, így a határozat baleseti kórházi napi térítés és baleseti műtéti térítés megfizetésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, aki a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

Egy másik ügyben a kérelmező a munkáltatója által megkötött csoportos élet-, baleset- és egészségbiztosítás biztosítottjaként, közúti balesetével kapcsolatos keresőképtelensége miatt terjesztett elő szolgáltatási igénybejelentést a pénzügyi szolgáltatónál, aki azt elutasította arra hivatkozva, hogy a biztosítási esemény olyan sérüléssel, betegséggel, illetve balesettel függ össze, amelyet jogellenesen és súlyosan gondatlanul a biztosított kérelmező maga okozott, ezért a szolgáltatási kötelezettség alól a biztosítónak mentesülnie kell. A biztosító hivatkozott a balesettel kapcsolatban született szabálysértési határozatban foglaltakra, mely megállapította, hogy a kérelmező a követési távolság be nem tartásával elkövette a közlekedési szabályok kisebb fokú megsértése szabálysértést. Az eljárás során a Testület úgy foglalt állást, hogy a szóban forgó cselekmény a biztosítási esemény megvalósulása vonatkozásában nem érte el a szándékosság határát súroló súlyos gondatlanság vétkességi fokát, erre figyelemmel a szerződésben meghatározott biztosítási szolgáltatási összeg megfizetésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, aki a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

A harmadik balesetbiztosításból származó ügyben a kérelmező életbiztosításához kapcsolódó műtéti térítésre szóló kiegészítő biztosítása terhére fordult igénybejelentéssel a pénzügyi szolgáltatóhoz, melyben kérte a mastectomiát követően rajta, az Országos Onkológiai Intézetben elvégzett mellkorrekciós műtétre vonatkozó műtéti térítés teljesítését. A pénzügyi szolgáltató az igénybejelentést elutasította arra hivatkozással, hogy a nevezett műtét nem betegség vagy baleset miatt vált szükségessé, hanem esztétikai célból történt. Az eljárás során a kérelmező onkológiai orvosi szakvéleménnyel igazolta, hogy a nevezett szimmetrizációs műtét minden esetben a mastectomiát követő helyreállítás része, amelyet a kérelmező esetében az aktív onkológiai kezelésre figyelemmel csak külön műtét keretében tudtak elvégezni. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során korábbi álláspontját fenntartotta, a Testület határozatban kötelezte a pénzügyi szolgáltatót a műtéti térítés megfizetésére.

A termékbiztosítással kapcsolatos ügyben a kérelmező egy mobiltelefonra vonatkozó kiterjesztett garanciaszerződése alapján fordult kárbejelentéssel a pénzügyi szolgáltatóhoz, mert a készülék egy kirándulás közben zsebéből kiesett egy kőre és használhatatlanná vált. A kérelmező szolgáltatási igényét a pénzügyi szolgáltató elutasította arra hivatkozással, hogy a meghibásodás nem minősül baleseti meghibásodásnak és a kérelmező nem tett eleget kármegelőzési kötelezettségének. Az eljárás során a Testület nem osztotta a pénzügyi szolgáltató azon álláspontját, hogy a kérelmező magatartása súlyosan gondatlannak minősült és nem az adott helyzetben elvárható magatartást tanúsította, erre figyelemmel megállapította, hogy a baleseti meghibásodás biztosítási esemény megvalósult és a készülék kicserélésére vonatkozó biztosítási szolgáltatás teljesítésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, aki a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

Egy lakásbiztosítás terhére bejelentett villámcsapáskár ügyében a Testület egy ajánlást fogalmazott meg az érintett pénzügyi szolgáltatónak, mely ügyben a pénzügyi szolgáltató kárkifizetést teljesített a kérelmezőnek, mert villámcsapás folytán kár keletkezett a tévékészülékében. A kérelmező egy hónappal később észlelte, hogy a korábbi káreseményből fakadóan laptopja is működésképtelenné vált. A pénzügyi szolgáltató az igényt elutasította arra hivatkozással, hogy a kárbejelentés késedelmére figyelemmel az adott károsodás villámcsapással való ok-okozati összefüggése nem állapítható meg. Az eljárás során a kérelmező szakvéleménnyel igazolta, hogy a károsodás az elektromos hálózat felől érkező túlfeszültség folytán keletkezett. A Testület nem tartotta megalapozottnak a pénzügyi szolgáltató mentesülés körében előterjesztett hivatkozásait, álláspontja szerint a kárbejelentés késedelme életszerűen indokolható volt és az nem okozta a biztosítási esemény lényeges körülményeinek kideríthetetlenségét, így a bejelentett kár megtérítésére hívta fel ajánlásában a pénzügyi szolgáltatót, aki az ajánlásban foglaltakat teljesítette.

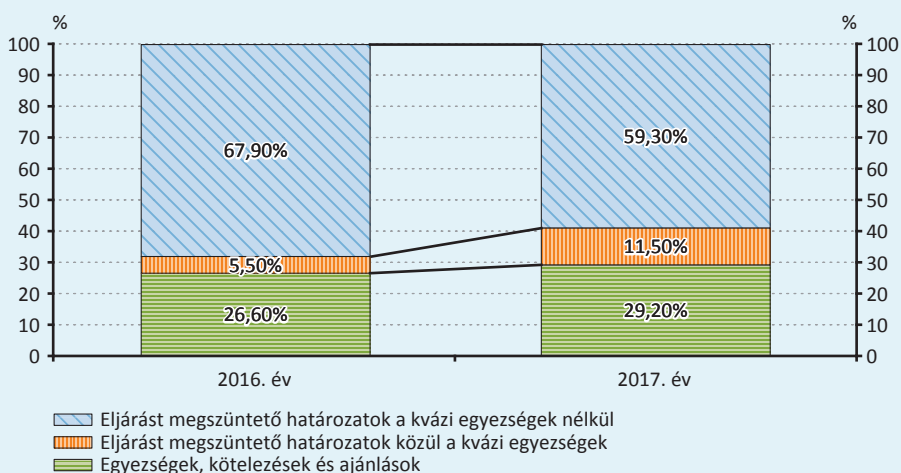
A **megszüntető határozat** kiadására 2.141 ügyben került sor. A leggyakrabban előforduló megszüntetési ok a megalapozatlanság volt 630 ügyben, illetve amikor lehetetlen volt az eljárás lefolytatása, amire 450 ügyben került sor.

Az eljárás megszüntetés oka:	db	%
A) MNB tv. 112. § (3) bek. a) pontja – a fogyasztó a kérelmét visszavonta, ebből	561	26,2%
... a kérelem visszavonásának oka nem volt ismert	323	15,1%
... a kérelem visszavonására azért került sor, mert a felek megállapodtak, vagy a pénzügyi szolgáltató a jegyzőkönyvben vállalást tett (kvázi egyezség)	238	11,1%
B) MNB tv. 112. § (3) bek. b) pontja – a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak, ebből	90	4,2%
... az eljárás megszüntetésre vonatkozó közös kérelem oka nem volt ismert	50	2,3%
... az eljárás megszüntetését azért kérték a felek, mert megállapodtak, vagy a pénzügyi szolgáltató a jegyzőkönyvben vállalást tett (kvázi egyezség)	40	1,9%
C) MNB tv. 112. § (3) bek. c) pontja – az eljárás lefolytatása lehetetlen, ebből	451	21,1%
... lehetetlen	450	21%
... a szolgáltató teljesített, kérelmező nem jelzett vissza (kvázi egyezség)	1	0,1%
D) MNB tv. 112. § (3) bek. d) pontja – a kérelem megalapozatlan vagy nincs szükség az eljárás lefolytatására, ebből	997	46,6%
... a kérelem megalapozatlan vagy szükségtelen az eljárás lefolytatása	930	43,4%
... az eljárás lefolytatására azért nincs szükség, mert a szolgáltató teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt (kvázi egyezség)	67	3,2%
E) MNB tv. 112. § (2) bek. e) pontja – a 107 §-ban meghatározott körülmény fennállása	42	2%

A megszüntetett ügyeken belül 346 olyan eset volt, ahol valamilyen megegyezés, további egyeztetések folytatására vonatkozó szándék, vagy konkrét megállapodás született a felek között az eljáráson kívül.

Azoknak a megszüntetett ügyeknek az aránya, ahol a Testület tudomást szerzett a felek közötti megegyezésről vagy a szolgáltató teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt, az összes befogadott ügyhöz mérten 11,4 százalékot tett ki. Ezt figyelembe véve az összes, a kérelmezők szempontjából kedvező végkimenetelű ügy aránya 40,7 százalékra nőtt, ami az előző évhez képest 8,5 százalékpontos növekedést jelent.

A befogadott ügyek eredménye



A MEGHALLGATÁSOK SZÁMA

A Testület a 3.026 befogadott ügyben 2.979 meghallgatást tartott és 381 folytatólagos meghallgatást tűzött ki. A folytatólagos meghallgatások aránya az előző évhez képest 2 százalékponttal emelkedett. Ez is jelzi, hogy az eljáró tanácsok illetve testületi tagok tényállás további tisztázása és az egyezségkötés elősegítése érdekében gyakrabban éltek ezzel a lehetőséggel.

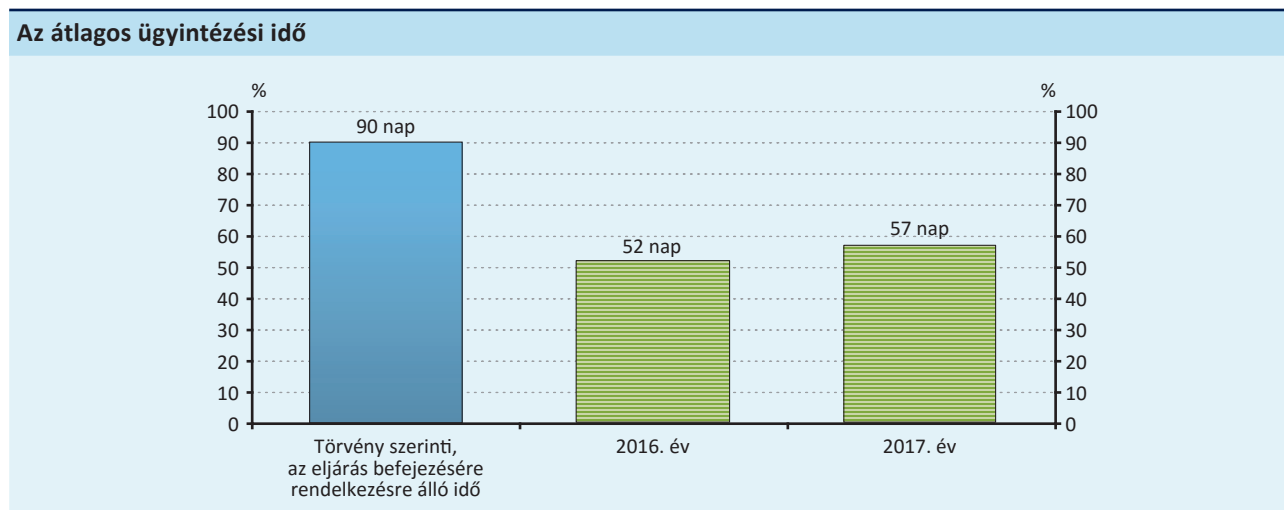
Békéltetési ügyekben tartott meghallgatások száma 2017 évben

Hónap	meghallgatások száma	folytatólagos meghallgatások száma	Összesen
2017 január	257	30	287
2017 február	225	35	260
2017 március	308	35	343
2017 április	237	46	283
2017 május	286	32	318
2017 június	269	36	305
2017 július	250	35	285
2017 augusztus	104	15	119
2017 szeptember	289	34	323
2017 október	306	37	343
2017 november	292	35	327
2017 december	156	11	167
Összesen	2 979	381	3 360

AZ ÁTLAGOS ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

Az MNB törvény 112. § (5) bekezdése rendelkezik arról, hogy az eljárást annak megindulását követő kilencven napon belül kell befejezni. Ezt a határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal hosszabbíthatja meg.

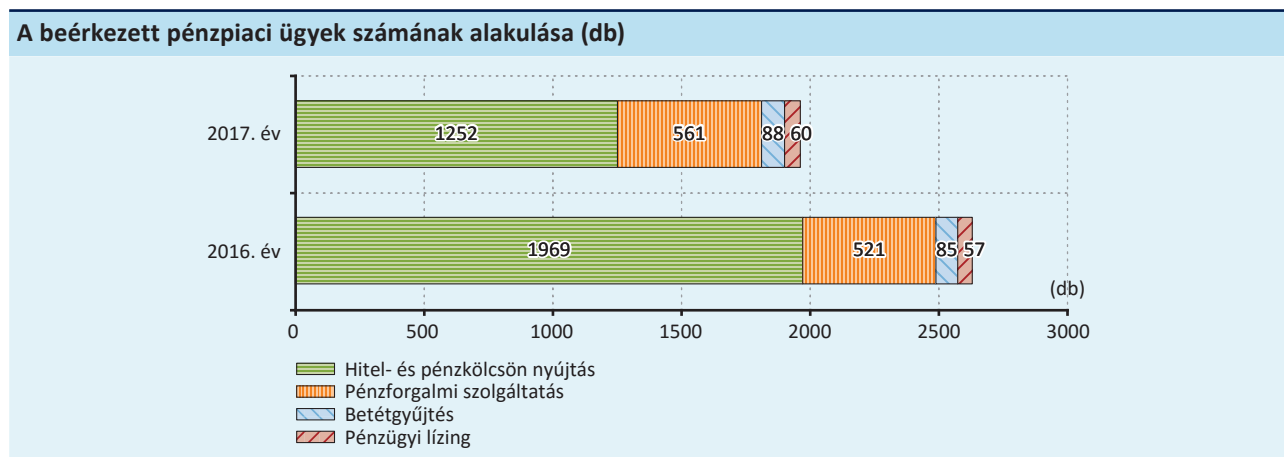
2017-ben a Testület elé került pénzügyi fogyasztói jogviták lezárására átlagosan 57 napra volt szükség, ami 5 nappal több az előző évi ügyintézési időhöz mérten. Ennek oka, hogy a tényállás tisztázása és az egyezségkötés elősegítése érdekében az eljáró testületi tagok gyakrabban tűztek ki folytatólagos meghallgatást. Az is gyakrabban fordult elő, hogy a meghallgatást követően az egyezségi ajánlat módosítása és annak elfogadása végett áttértek az írásbeli eljárásra.



2.2. SZEKTORONKÉNTI ELEMZÉS ÉS AJÁNLÁSOK, FIGYELEMFELHÍVÁSOK A JÖVŐBENI PROBLÉMÁK ELKERÜLÉSE, VAGY MEGOLDÁSA ÉRDEKÉBEN

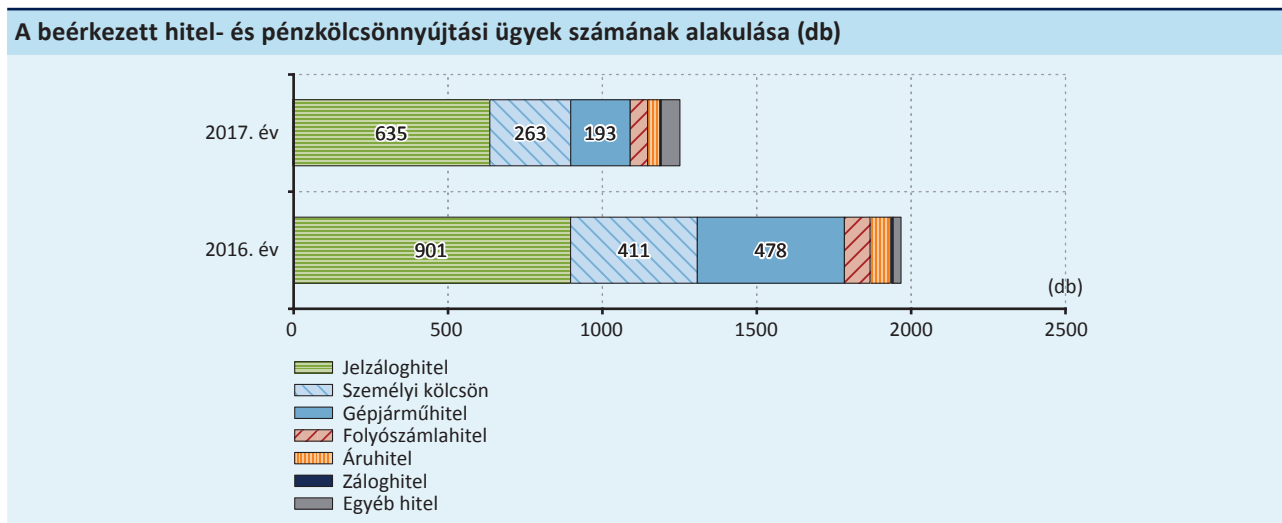
2.2.1. A PÉNZPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A korábbi évekhez hasonlóan 2017. évben is a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói kérelmek száma és aránya volt a legmagasabb. Az 1975 darabot kitevő ügyszám mellett ugyanakkor, az előző évhez képest 25 százalékkal csökkent az e tárgykörbe tartozó kérelmek száma, amit a hitel- és pénzkölcsön ügyek visszaesése eredményezett. A pénzforgalmi szolgáltatások, a betétgyűjtés és a pénzügyi lízing esetén ugyanakkor, minimális ügyszámnövekedés figyelhető meg az előző évihez viszonyítva.



2.2.1.1. A HITEL- ÉS PÉNZKÖLCSÖNNYÚJTÁS

Évek óta változatlanul ez a terméktípus jelenik meg a Testülethez érkező kérelmek között a legnagyobb hányadban, azonban a 2016. évi adatokhoz képest kétharmadára, 1252 darabra csökkent a beérkezett kérelmek száma. A legnagyobb számban továbbra is jelzáloghitellel, gépjárműhitellel, valamint személyi kölcsönrel kapcsolatos jogvitájukban keresnek megoldást a kérelmezők.



2017-ben 1327 ilyen ügyet bíráltak el a testületi tagok. A határozattal jóváhagyott egyezségek aránya 25 százalékos volt, vagyis minden negyedik ügy egyezséggel zárult. Két ügyben kötelezés, 4 további ügyben pedig ajánlás kiadására került sor. További 172 ügyben az eljárás ugyan megszüntetésre került, de e mögött a felek megegyezése húzódott meg. Összességében azoknak az ügyeknek az aránya, amelyek a kérelmezők szempontjából kedvezően alakultak, 42 százalékra emelkedett a 2016. évi 32 százalékhoz képest.

A JELZÁLOGHITEL

Míg korábban a **jelzáloghitelekkel** kapcsolatos ügyek többsége azért indult, mert a deviza alapú jelzáloghitelek érvényességét a kérelmezők vitatták, mostanra – figyelembe véve a 2015. évben lezajlott elszámolást és forintosítást – a szerződések érvényessége tárgyában sokkal kevesebb kérelem érkezett. A jelzáloghitelekkel kapcsolatos kérelmek jelentős része még most is a szerződések deviza alapúságához kapcsolódik, de mára már a tartozás összegének változását, a törlesztő-részlet megnövekedését, vagy annak okát sérelmezik. A kérelmezők a korábban deviza alapú hitelek forintra váltását követően, a fennálló tőketartozásukat összevetették az alapszerződésben és egyéb banki igazolásban fellelhető és folyósított forintösszeggel, és minden esetben arra a megállapításra jutottak, hogy a tőketartozásuk nem csökkent, sőt a legtöbb esetben megnövekedett. E körben számos kérelem érkezett, összecszerúságában vitatták a tartozást, illetve a banki kimutatásokat. Ilyen esetekben az eljáró tanácsok tájékoztatást adtak a deviza alapú kölcsönök sajátosságairól, és kitértek arra a tényre, hogy a kölcsön kifolyósításakor alkalmazott árfolyam, valamint a forintosítás során jogszabály által előírt, a bank által alkalmazandó árfolyam nem egyezett meg, így ebből adódott a különbség. A kérelmezők az esetek többségében megértették a tőketartozás megnövekedésének okát és ezen ügyekben a tartozás rendezésében tudott a Testület segítséget nyújtani. A feleknek lehetőségük volt megbeszélni az adott konstrukció jellemzőit, esetlegesen a fizetési ütemezés újragondolásával, illetve a törlesztés átütemezésével a tartozás mielőbbi csökkentése érdekében meg is egyeztek.

Gyűjtőszámla-hittel vagy egyéb banki törlesztő-részlet mérséklését eredményező, de a deviza alapú szerződésekhez kapcsolódó hitellel kapcsolatos jogviták is szép számban előfordultak. A gyűjtőszámlát igénybe vevő kérelmezők törlesztő-részlete jelentős mértékben változott a gyűjtőszámla-hitel lejáratakor, hiszen a felhalmozott, de meg nem fizetett árfolyam-különbözet ekkor kezdte el kiterhelni a pénzügyi szolgáltatót. Ezen okból megnövekedett törlesztő-részlet nagymértékben megterhelte a kérelmezőket, ezért hosszútávon vállalható megoldást kerestek. Több esetben a gyűjtőszámla-hitel megszűnésekor a kérelmezők határidőt mulasztottak, a jogszabályi szerződés módosítás megvalósulásától számított

30 napon belül (ingyenesen) nem kezdeményezték az eredeti futamidő megtartása mellett a magasabb törlesztő-részlet vállalását. A pénzügyi szolgáltatók ilyen esetekben nagymértékű rugalmasságot tanúsítottak, és egyezséget kötöttek az eredeti futamidő fenntartására anélkül, hogy szerződésmódosítással kapcsolatos költséget terheltek volna a kérelmezőkre.

Jelzáloghitelek esetében gyakran képezte jogvita alapját olyan típusú kérelem, amelyhez csatolt módszertan és részletezett számítás szerint a kérelmező a tartozását a pénzügyi szolgáltató felé rendezte, esetleg többletbefizetést is teljesített, illetve a pénzügyi szolgáltató által nyilvántartott követeléshez képest már csak minimális összeggel tartozott. Ezekben az ügyekben figyelemmel kellett lenni a törvényi elszámolási jogszabályok alapján végrehajtott elszámolásokra is. A kérelmek jogalapját ugyanis jelentős részben az elszámolási törvényekben, illetve az elszámolás végrehajtására kiadott MNB rendeletben jelölték meg a kérelmezők. Az ilyen eljárásokban a testületi tagok hangsúlyozták, hogy az elszámolás felülvizsgálatára szigorú határidők mellett eltérő eljárási szabályok vonatkoztak, és az elszámolás felülvizsgálata a békéltetési eljárásban nem végezhető el. A kérelmezők ezekben az ügyekben kifogásolták azt is, hogy a pénzügyi szolgáltatók nyilvántartása nem felelt meg a számviteli jogszabályokban meghatározott előírásoknak. Jogkör hiányában azonban a Testület a nyilvántartások ellenőrzését nem végezhette el.

Elszámolás felülvizsgálatára irányuló szándék a fent említett ügyeken kívül más ügyekben is előfordult. Ez azt jelzi, hogy a korábbi tájékoztatások ellenére a fogyasztók egy része az elszámolás felülvizsgálata kapcsán nem járt el kellő körültekintéssel, és nem volt figyelemmel a törvényi határidőkre.

Ajánlás a kérelmezőknek

A pénzügyi szolgáltatóktól érkező tájékoztatásokat mindig figyelmesen olvassák végig, kérjenek segítséget, amennyiben a tájékoztatóban foglaltakkal kapcsolatban kérdésük merül fel, ugyanis ezekben jogszabályon alapuló határidők is szerepelnek, amelyek elmulasztása jogvesztéssel jár.

Több jelzáloghiteles ügy is **fizetéskönnyítésre** irányult. A kérelmezők gyakran hivatkoztak a szerződés érvénytelenségére, az eljárás folyamán azonban kiderült, hogy ezen esetek mögött fizetési nehézség húzódott meg. A pénzügyi szolgáltatók a pénzügyi fogyasztói jogviták során partnerek voltak az egyeztetésekben, ugyanakkor a fizetéskönnyítés tekintetében nem minden esetben tudtak egyezsége jutni a kérelmezőkkel. Tőketartozás elengedése csak kivételes esetekben és ritkán volt lehetséges. Voltak olyan pénzügyi szolgáltatók, amelyek kampány keretében kedvezményes lezárási ajánlatot tettek az érintett fogyasztói körnek, de a kampányt követően az egyenlő elbánás elvére hivatkozva, a tartozás elengedését egyedi döntés alapján már nem tették lehetővé.

A 2016. évben kiadott **1/2016 évi MNB ajánlás**, amely a fizetési késelemben esett lakossági jelzáloghitelek helyreállítása vonatkozásában fogalmazott meg eljárási javaslatokat a pénzügyi szolgáltatók részére, éreztette hatását 2017. év elején is. Az ajánlásban foglaltaknak a pénzügyi szolgáltatók eleget tettek. Ahol a Testület észlelte, hogy a pénzügyi szolgáltatók mulasztottak, a szolgáltatók vállalták az ajánlás szerint is megvizsgálni az ügyet, és lehetőséget biztosítottak a kérelmezők részére a tartozás átstrukturálására. A **felmondott hitelekkel** kapcsolatos tapasztalat, hogy a pénzügyi szolgáltatók részéről alapvetően nem volt cél a közjegyzői okirat alapján a végrehajtási eljárás megindítása, illetve ennek keretében a fedezeti ingatlan árverés útján történő értékesítése, de több esetben annak szabadpiaci értékesítése a tartozás rendezése érdekében elkerülhetetlen volt.

Egy esetben az egyeztetés tárgya speciális volt. A szolgáltató önkéntes program keretében biztosította annak lehetőségét, hogy a fedezeti ingatlan értékesítésével kerülhessen sor a tartozás rendezésére. Ennek során a szolgáltató a vele együttműködési megállapodást kötött vállalkozást bízta meg az ingatlan értékbecslésének elkészítésével. A kérelmező azt sérelmezte, hogy a megállapított ingatlanérték nagyon alacsony volt, így az esetlegesen befolyt vételár a hitel kiegyenlítését sem fedezte volna. A kérelmező szándéka az volt, hogy a befolyt összegből a hitelt teljes egészében kiegyenlítsse, így felkért egy független értékbecslőt, aki a forgalmi értéket több, mint kétszeresében állapította meg a szolgáltató által felkért értékbecslőéhez képest. A szolgáltató a kérelmező által felkért értékbecslő álláspontját nem fogadta el, így a lezajlott egyeztetés alapján az eljárás a felek közös kérelmére került megszüntetésre, mert a felek megállapodtak abban, hogy a szolgáltató által felkért másik értékbecslő ismételt felméri az ingatlant és a szakértői vélemény alapján megvizsgálja, hogy lehetőség van-e az együttműködési megállapodás tervezet kérelmező érdekében történő módosítására, az ingatlan irányárának megváltoztatására.

Figyelem!

Amennyiben a kölcsön visszafizetésére a fogyasztó nem lát semmilyen egyéb lehetőséget, mint az ingatlan értékesítése, akkor köteles a jelzálogjogosult pénzügyi intézménnyel együttműködve eljárni az értékesítés körében, de ez egyáltalán nem jelenti azt, hogy a fogyasztó önállóan ne értékesíthetné az ingatlanát.

Az **adósságrendező kölcsön**nel kapcsolatos ügyek száma csekély volt. Egy ügyben a probléma abban állt, hogy a kérelmező korábbi kölcsöne, amelyre vonatkozóan az adósságrendező hitelt azért vette fel, hogy az végtörlesztésre kerüljön, nem szűnt meg, tekintettel arra, hogy a kérelmező által az adósságrendező hitel felvételekor megadott, de nem igazolt fennálló tartozás összege nem egyezett meg a végtörlesztéshez szükséges teljes összeggel. Ugyanezen probléma merült fel olyan végtörlesztések esetében is, ahol nem adósságrendező kölcsönből történt a végtörlesztés. Ez elkerülhető lett volna, ha a kérelmező a korábbi pénzügyi szolgáltatótól hivatalos tartozásigazolást kér végtörlesztés céljából, így a másik pénzügyi szolgáltató a végtörlesztéshez szükséges teljes összeget tudta volna utalni. Amennyiben nem a pénzügyi szolgáltató által kiállított hivatalos értesítésben szereplő összeg kerül megfizetésre, nem történik meg a végtörlesztés, csupán részleges előtörlesztés. Az ilyen típusú ügyek többségében egyezség született és a kérelmezői előtörlesztést követően felhalmozott kamat- és költségtartozást a szolgáltató elengedte, csak a ki nem fizetett tőketartozást kellett megfizetnie a kérelmezőnek. Elő-, illetve végtörlesztés során gyakran tapasztalt hiányosság volt, hogy a kérelmezők nem vették figyelembe azt, hogy ez a banki művelet a hirdetések szerint általában díjköteles, ezért ezt gyakran kifogásolták.

Jelentős számban érkezett kérelem a **lakáscélú állami támogatással (megelőlegező kölcsön**nel) kapcsolatban. A kérelmezők gyakran fordultak méltányossági kérelemmel a pénzügyi szolgáltató felé e témakörben is. Az állami támogatásra való jogosultság feltételeit és a visszafizetési kötelezettség eseteit jogszabály határozza meg, amelytől a pénzügyi szolgáltatóknak nem áll módjában eltérni, még méltányossági alapon sem, figyelemmel arra, hogy az állami támogatást a pénzügyi szolgáltatók nem saját forrásukból finanszírozzák. Több olyan kérelem is érkezett, melyben a kérelmezők a megelőlegező kölcsönszerződés kapcsán azt sérelmezték, hogy szerződését hitelszerződéssé alakították át és az állami támogatást vissza kellett fizetni, vagy attól elestek. Ezeknek az ügyeknek a jelentős részében a kérelem megalapozatlan volt. Egy esetben megállapítást nyert, hogy a pénzügyi szolgáltató úgy intézkedett a gyermekvállalásra nyitva álló határidő lejártát követő második napon, a megelőlegező kölcsönszerződés hitellel történő átalakításáról, hogy a kérelmezőnek még nem állt be a kötelezettsége a gyermekvállalás teljesülésének igazolására. Itt ajánlás kibocsátására került sor. A megelőlegező kölcsönrel és adó-visszatérítési támogatással kapcsolatban a kérelmezők azt is sérelmezték, hogy a pénzügyi szolgáltatók nem a készségi foknak megfelelően utalták a kérelmezők részére az adó-visszatérítési támogatás összegét, hanem azon az állásponton voltak, hogy a megelőlegező kölcsön teljes kiutalását, a kérelmező által vállalt teljes önrész felhasználását követően fogják az adó-visszatérítési támogatást kiutalni.

Többször képezte pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyát a **NET programban** történő részvétel. A NET törvény (a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló 2011. évi CLXX. törvény) a programban való részvétel feltételeit részletesen szabályozza, annak esetleges kiterjesztő, vagy méltányossági alapon történő értelmezése nem lehetséges. A kérelmezők leggyakrabban a pénzügyi szolgáltatók elutasító üzleti döntését kifogásolták, amely miatt annak ellenére nem tudtak részt venni a NET programban, hogy részvétel személyi és tárgyi feltételeinek megfeleltek. Volt olyan kérelem is, mely a NET programban történő részvételre irányuló méltányossági kérelemként került benyújtásra. A kérelmezők több esetben sérelmezték, hogy a NET programban való részvételt követően a pénzügyi szolgáltatók továbbra is követelést tartottak nyilván velük szemben, ami abból adódott, hogy a NET törvény alapján a hiteladósnak kizárólag a jelzáloghitel szerződésből eredő tartozása kerül elengedésre a NET programban történő részvétel során, az egyéb szerződésből (pl. személyi kölcsön) eredő tartozása továbbra is fennáll.

Figyelem!

A NET törvény ugyan szabályozza a programban történő részvétel személyi- és tárgyi feltételeit, ugyanakkor ezen túlmenően arra vonatkozóan nincs jogszabályi tiltás, hogy a feltételek fennállása esetén a pénzügyi szolgáltató ne hozhatna üzleti alapú elutasító döntést.

Jelzáloghitelek kapcsán típusügyként jelentek meg az **örökölt tartozások rendezésére irányuló igények**. Ilyen típusú pénzügyi fogyasztói jogviták szorosan kapcsolódtak a hagyatéki eljárásokhoz, a jogerős hagyatékátadó végzéshez. Örökölt tartozások kapcsán általános problémának tűnik annak a „lemondásként” kezelt helyzetnek a jogi megítélése, amikor a kérelmező, azaz az örökös az öröklés megnyitását követően valakinek a javára kíván rendelkezni azzal, hogy az illető személy az

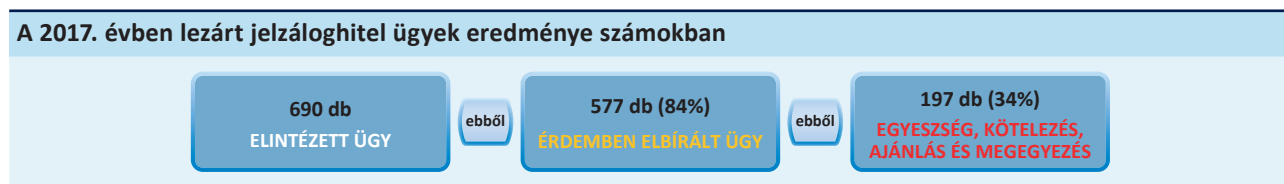
ingatlanhagyatékkal együtt egyúttal a hiteltartozásokat is megkapja, így az örökös mentesülhet a hiteltartozás megfizetése alól. A vonatkozó jogszabályok értelmében ez a helyzet lényegét tekintve nem lemondás, hanem az örökség elfogadása és az ingatlan egyidejű elajándékozása. A közjegyzők ezeket a jognyilatkozatokat egyezségbe foglalják, a hagyatéki aktívát egyezség szerinti jogcímen a szerző félnek adják át, az örökös öröklés jogcímen történő közbenső megszerzésének a megállapítása mellett. A pénzügyi szolgáltatók álláspontja szerint, annak ellenére, hogy az örökös a hagyatéki eljárás során a hagyatékról „lemondott”, tekintettel a közbenső megszerzésre, nem mentesül a hiteltartozások megfizetése alól.

Figyelem!

Az örökölt tartozásért az örökös vagy örökösök a hagyatékok erejéig felelnek, tehát nem a teljes vagyonukkal! Amennyiben teher is része a hagyatéknak, akkor érdemes megfontolni a hagyatékok elfogadásának vagy elutasításának jogkövetkezményeit. Abban az esetben, ha az örökös a hagyatéki eljárás során a megörökölt vagyont elajándékozza, ez a hagyatékok elfogadását is jelenti.

Többször fordult elő, hogy a kérelmezők nem egy évvel korábban létrejött szerződés, hanem egy **közelmúltban kötött szerződéssel** kapcsolatos jogvita vonatkozásában kezdeményezték eljárást. Az egyik lakáscélú jelzáloghitellel kapcsolatos ügyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a szerződésben szereplő várható törlesztőrészlet helyett a vártnál nagyobb összegű törlesztőrészlet került kiszámításra a folyósítási értesítőben. Egy másik ingatlan jelzáloghitellel kapcsolatos ügyben a kérelmező szerint annak ellenére, hogy kamatkedvezményrel kötötte meg a szerződést, a második törlesztőrészlet a kedvezmény figyelembevétele nélkül került kiszámításra.

A 2017. évben lezárt jelzáloghitel ügyek eredménye számokban



A SZEMÉLYI KÖLCSÖN

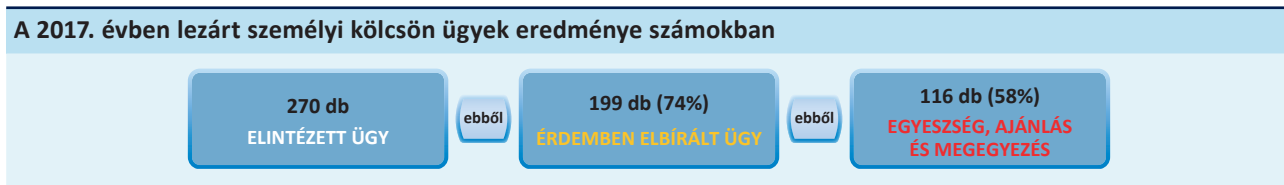
A személyi kölcsönök magasabb hiteldíj mellett igényelhetők, mely ügyletekre késedelem vagy felmondás esetén további jelentős kamat- és díjtételek terhelődhetnek. A személyi kölcsönökkel kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogviták túlnyomó része így a tartozás fennállásához, illetve annak vitatásához kapcsolódóan alakult ki, több alkalommal a követeléskezelőkkel szemben a már lejárt tartozások engedményezését követően. A kérelmek egy része kifejezetten fizetékönnyítési, úgynevezett méltányossági kérelemként került benyújtásra, és sokszor sikerült is a feleknek a tartozás rendezésének kölcsönösen előnyös formájában megállapodni a békéltetési eljárás során.

A személyi kölcsönökkel kapcsolatban többször azt sérelmezték a kérelmezők, hogy az egyes szolgáltatók magasabb költséggel helyezték ki a kölcsönt, mint amekkora kamatot követeltek. Ezekben az ügyekben a szolgáltatók mérsékeltek a kérelmezők költségterhét, és egyezség kötésére törekedtek.

A méltányossági kérelmek esetében a kérelmezők sokszor nem tudtak megfogalmazni valódi, összecszerű kérelmet, sem a pénzügyi szolgáltató előtti eljárásban, sem a Testület előtti eljárásban. Nem igazolták jövedelmük és kiadásaik összecszerűségét sem, ezért kerültek az ilyen méltányossági panaszok a Testület eljárását megelőzően a pénzügyi szolgáltatók által elutasításra. A meghallgatáson az ilyen kérelmezők jövedelmi viszonyait már tudták igazolni és összecszerűen meg is jelölték azt, hogy mekkora havi részletet tudnak teljesíteni, vagy egy összegben megfizetni, és ezt követően a jogviták zöme már egyezséggel zárulhatott.

A téves tájékoztatást, illetve a tartozás mértékét többen is kifogásolták a személyi kölcsönöknél. Ezek a kölcsönök ugyan általában összecszerűségükben kisebb mértékű fennálló tartozást mutattak, mint például a jelzáloghitelek, mégis a hitel felmondását és a követeléskezelőre történt engedményezést követően, a késedelmi kamatok felszámítása miatt a tartozás többszörösére növekedett sok esetben, melyet a kérelmezők nem értettek, és ennél fogva nem is tudtak, akartak elfogadni. Állításuk szerint egyáltalán nem, vagy nem megfelelő tájékoztatást kaptak a késedelem esetén alkalmazott jogkövetkezményekről és ezek tartozásukra gyakorolt hatásáról.

Több esetben hivatkoztak a kérelmezők a követelés **elévülésére is**. Azt sérelmezték, hogy ennek ellenére a pénzügyi szolgáltatók felszólították őket a tartozás megfizetésére. A pénzügyi szolgáltatók pedig, amennyiben az elévülés megszakadását nem tudták dokumentálni, túlnyomórészt a válasziratban, vagy a meghallgatáson elismerték, hogy a követelés elévült és nyilatkoztak, hogy a követelés behajtása érdekében jogi eljárást nem fognak kezdeményezni.



A GÉPJÁRMŰHITEL

A gépjárműhitelek kapcsán leggyakrabban a szerződés érvénytelensége körében érkeztek kérelmek a Testülethez. Szinte mindegyik ügyben felmerült az opciós jog alkalmazhatósága, illetve ezzel összefüggésben a törzskönyv kiadásának kérdése. A kérelmezők álláspontja szerint az opciós jog lejártával a törzskönyv kiadásra kell, hogy kerüljön, azonban állításuk alátámasztására ilyen szerződéses rendelkezésre nem tudtak rámutatni. A pénzügyi szolgáltatók a törzskönyv kiadhatósága körében végig fenntartották azon álláspontjukat, miszerint a fennálló teljes tartozás maradéktalan rendezéséig jogszerűen tartják vissza a törzskönyvet, ennek feltételei a felek jogviszonyát szabályozó szerződéses rendelkezésekből (ideértve a szabályzatokat, a feltételes hatályú adásvételi szerződést) megállapíthatók. A pénzügyi szolgáltatók említett eljárását egyébként számos jogerős bírósági ítélet is megerősítette. A Testület ezen esetekben megállapította, hogy az opciós jog és törzskönyv letétbe helyezése a szolgáltató részére két külön, egymástól független biztosítékot képez. Ebből következik az az okfejtés is, hogy miután két biztosítékról van szó, ezért az egyik megszűnése nem eredményezi automatikusan a másik biztosíték megszűnését is. A pénzügyi szolgáltatók az opciós jog alkalmazhatósága kapcsán indult jogvitákban, már a panaszjárás során kiadták az opciós jog törlésére vonatkozó nyilatkozatukat. Amikor ezekben a jogvitákban a fennálló tartozásra vonatkozóan nem született egyezség, a kérelmezők úgy nyilatkoztak, hogy jogvitájukat bíróság elé viszik az érvénytelenség megállapítása érdekében.

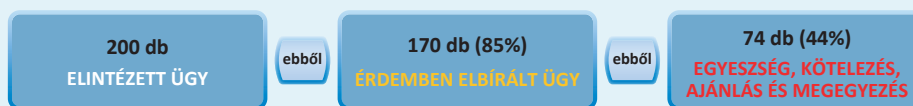
Jelentős számban érkeztek olyan kérelmek is, amelyek az egyes fogyasztói kölcsönszerződésekből eredő követelések **forintra átváltása** kapcsán elvégzett szerződésmódosításokkal (forintosítással) összefüggésben kerültek benyújtásra. Az elvégzett forintosítás különösen olyan hitelek kapcsán okozott a kérelmezők számára jelentős anyagi nehézséget, amelyek nagyon alacsony önrész mellett kerültek kihelyezésre, változó futamidejű fix konstrukció keretében. Ilyen esetekben a tőketartozásba beszámított a már megszolgált, de még nem esedékes követelés (lényegében az árfolyam/kamat különbözet), jelentősen megemelve a forintra átváltáskor meghatározott induló tőketartozás összegét, ami hatással volt a törlesztésekre is. Az így megemelkedett tartozások több esetben vezettek az egyes törlesztések elmaradásához, illetve a szerződések felmondásához. A pénzügyi szolgáltatók a fogyasztói jogvitákban – álláspontjuk változatlan fenntartása mellett – hajlandóságot mutattak az egyeztetésre a fennálló tartozások rendezése érdekében.

A tartozás összegének vitatása körébe eső kérelmekhez kapcsolódott az a körülmény is, miszerint a kérelmezők sérelmezték, hogy a közel 10 éve vásárolt gépjárműre jelentős összeget fizettek ki, ennek ellenére továbbra is jelentős tartozást tartottak nyilván a szolgáltatók, de a gépjármű értéke az idők folyamán nem nőtt, hanem csökkent. Több alkalommal felvetették azt is, hogy a szolgáltatók vegyék vissza a gépjárművet, mint biztosítékot, és ezzel zárják le az ügyletet, engedjék el a tartozást. Ilyen esetekben a Testület rámutatott arra, hogy a felek között kölcsönszerződés jött létre, amelynek célja a gépjármű megvásárlása volt, biztosítékát is a gépjármű jelenti, de a gépjármű értékesítése és a befolyt összeg törlesztése – amennyiben az nem egyenlíti ki a teljes tartozást – nem eredményezi a kölcsöntartozás megszűnését.

Figyelem!

A gépjármű értékének csökkenése vagy megsemmisülése, ellopása a kölcsönjogviszonyból keletkezett kötelezettségeket nem érinti, sajnos azok változatlanul fennállnak.

A 2017. évben lezárt gépjárműhitel ügyek eredménye számokban



A FOLYÓSZÁMLAHITEL

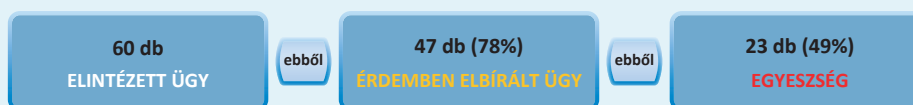
Folyószámlahitel kapcsán a kérelmezők leggyakrabban a fennálló, lejárt tartozásukat vitatták, vagy a tartozás rendezése érdekében – többségében már a követeléskezelőkkel szemben indított jogvitájukban – megállapodásra törekedtek.

Jogvita tárgyát képezte, hogy a pénzügyi szolgáltató egyéb követelése – a folyószámla egyenlegen túl – érvényesíthető-e **beszámítás** útján a folyószámla-hitelkeret teljes összegével szemben is. Az egyik kérelmező egy adott szolgáltatónál folyószámla hitellel és egyéb hitellel is rendelkezett, a visszafizetési kötelezettségét nem teljesítette, ezért a szolgáltató a folyószámlahitel teljes összegét „felhasználta” a nem fizetett hitel törlesztésére. Olyan eset is előfordult, amikor a közös tulajdonú számlához kapcsolódott hitelkeret, és az egyik számlatulajdonos tartozásának csökkentésére a teljes hitelkeret felhasználásra került.

Megszaporodtak azon folyószámla-hittel kapcsolatos ügyek, amelyekben a hitelkeret visszafizetési kötelezettség, mint **hagyatéki tartozás** az örökösöket terhelte (több örökös szerepelt a kérelmezői oldalon). A jogvita rendezését nehezítette, hogy véleménykülönbség volt az örökösök között a tartozás és annak rendezése vonatkozásában. Kifogásolták továbbá az örökösök, hogy a kölcsöntartozás a hagyatékátadó végzésben nem szerepelt, arról csak a szolgáltató által megküldött felszólító levélből szereztek tudomást, évekkal később a hagyaték átadásához képest, így jelentős összegű költség és kamat került kiterhelésre. Ezekben az ügyekben a szolgáltatók rugalmasak voltak és jelentős kamatelengedést tettek, de a tőke megfizetésétől eltekinteni nem tudtak, nem akartak.

Kifogásolták a kérelmezők még, hogy a pénzügyi szolgáltatók szabályzata nem egyértelműen rendelkezik a folyószámla (fizetési számla) tekintetében a tulajdonos halála esetén követendő eljárásokról, beleértve a folyószámlahitel megszűnésének esetét is. A kérelmezők több ügyben sérelmezték, hogy a folyószámla-hitelkeret megszüntetésével a folyószámlahitel-tartozás nem szűnt meg. Több alkalommal és ügyben hivatkoztak arra, hogy a követelés elévült, ugyanis előfordult, hogy az örökös halálától számított 10 év múlva szólította fel a pénzügyi szolgáltató az örökösöket a tartozás rendezésére. Ezekben az ügyekben az elhalálozás tényét ugyan bejelentették a szolgáltató felé az örökösök, de a jogerős hagyatékátadó végzés átadása elmaradt, így a szolgáltató álláspontja az volt, hogy amíg nem jutott tudomására az örökösök kiléte, addig az elévülés nyugszik, hiszen csak a tájékoztatás birtokában lesz jogosult a követelését érvényesíteni az örökösökkel szemben.

A 2017. évben lezárt folyószámlahitel ügyek eredménye számokban



AZ ÁRUHITEL

Az áruhitellel kapcsolatos jogviták túlnyomó része az áruhitel díj- és költségelemeivel voltak összefüggésben. A kérelmezők számára különösen nagy nehézséget okozott az egyes díj- és költségtételek beazonosítása, azok elszámolásának megértése, ebből fakadóan ellenőrzése is. Késedelmes teljesítés esetén az ügyletre rakódó újabb díj-, költség- és kamattételek az értelmezést még tovább nehezítették. Az eljáró tanácsok több ügyben tapasztalták, hogy a pénzügyi szolgáltatók nyilvántartása sem volt pontos és naprakész.

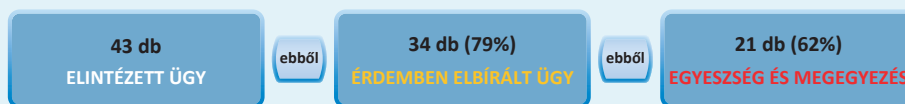
Az áruhitelek általában kombinált termékként jelentek meg, esetenként hitelkártya vagy pontgyűjtő kártya kapcsolódott hozzájuk. Kombinált termékek esetén az átlagfogyasztó számára nem mindig volt egyértelmű az egyes jogviszonyok elkülönülése. A kérelmezők általában nehézkesnek tartották az áruhitellel kapcsolatos ügyek kezelését, gyakran nyilatkoztak

akként az eljárás során, hogy nem állt szándékukban hitelkártyát igényelni, kizárólag áruhitel szerződést kívántak kötni. Volt olyan eset, amikor a kérelmező számára nem volt beazonosítható, hogy panasza a pénzügyi szolgáltatóhoz, vagy a kereskedőhöz került-e benyújtásra. Az áruhitelhez szinte minden esetben kapcsolódott biztosítás (többségében hitelfedezeti biztosítás), amelyet a kérelmezők többsége indokolatlan díjtételnek tartott. Az eljárás keretében ezek a biztosítási díjtételek sok esetben megszüntetésre is kerültek. Az áruhitelkezési ügyletek kapcsán az volt az általános tapasztalat, hogy az áruhitel igénybevétele nem minden esetben átgondolt, ezek az ügyletek a fogyasztók részéről változatlanul nagyobb figyelmet, körültekintést igényelnének.

Az időskorú fogyasztókat érintő, árubemutató során nyújtott hitellel, gyorskölcsönök miatt sajnos még mindig több eljárás indult, de pénzügyi szolgáltatók részéről már sokkal nagyobb volt a hajlandóság az ügy békés, egyezség keretében történő rendezésére, mint korábban.

A Testület tapasztalata szerint több esetben a kérelmezőknek nem is magával a hitellel kapcsolatban volt panaszuk, hanem a mögöttes jogviszony, az áru adásvételével kapcsolatban volt hibás teljesítésre vonatkozó kifogásuk. Gyakori volt, hogy a hitelre megvásárolt terméket a kérelmezők visszaadták, és ezzel az áruhitelt is rendezettnek tekintették, az elállás azonban automatikusan nem szüntette meg a hiteljogviszonyt, ettől még a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező közötti kölcsön fennállt, és a visszafizetési kötelezettség megmaradt.

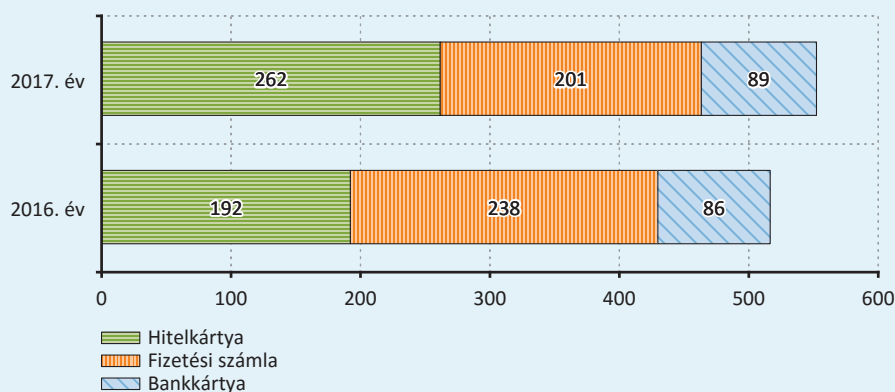
A 2017. évben lezárt áruhitel ügyek eredménye számokban



2.2.1.2. A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁS

A pénzügyi szolgáltatókhoz tartozó ügyek között a hitelügyeket követően a legtöbb kérelem (561 db) a pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatosan érkezett, a számuk 2016-hoz képest közel 6 százalékkal növekedett. Míg 2016-ban az ügyek 46 százalékát a fizetési számla ügyek tették ki, addig 2017-ben a hitelkártya ügyek jelentek meg a legnagyobb arányban.

A beérkezett pénzügyi szolgáltatói ügyek számának alakulása (db)



A Testület előtt 552 pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos ügy került lezárásra. Az érdemben elbírált 475 ügyből a háttérrel jóváhagyott egyezségek aránya 34 százalékos volt, emellett 2 ajánlás kiadására is sor került. További 64 ügyben az eljárás ugyan megszüntetésre került, de e mögött a felek megegyezése húzódott meg. Összességében azoknak az ügyeknek az aránya, amelyek a kérelmezők szempontjából kedvezően alakultak 48 százalékot tettek ki.

A HITELKÁRTYA

A hitelkártya szerződésekkel kapcsolatos jogviták száma a 2016. évihez viszonyítva 36 százalékkal emelkedett. A hitelkártya „működése” lényegében más, mint a betéti kártyaé. A hitelkártya mögött hitelszámla áll, a kártya használata során a pénzügyi szolgáltató a hitelkeret terhére és a hitelkeret erejéig kölcsönt nyújt ügyfelének. A hitelkártya előnyei közé tartozik, hogy a használatával történő vásárlások értékéből különböző feltételek szerint visszatérítést vállalnak a szolgáltatók, továbbá, hogy amennyiben a türelmi idő alatt kiegyenlíti az ügyfél az elszámolási időszakban felhasznált teljes összeget, úgy kamatmentes kölcsönhöz jut.

A hitelkártya a pénzügyi szolgáltatók által fogyasztóknak kínált termékek között a legbonyolultabb termékek közé tartozik, a fogyasztók még most sem pontosan értik ezek működését. A jogviták túlnyomó részében az volt tapasztalható, hogy a konstrukció lényegének megértése még mindig nehézséget okozott a kérelmezőknek, és nem tudják, hogy megfelelő használata nem okoz költséget, ha a felhasznált hitelkeret teljes egyenlegének türelmi időszakban történő visszafizetése megtörténik. Ugyanakkor amennyiben a kártya birtokos a hitelkártya keretét a mindennapi szükségletek fedezésére használja, és figyelmen kívül hagyja a kamatmentességi időszakot, emellett nagy összegben halmoz fel meg nem fizetett tartozást, akkor rövid időn belül nagy összegben eladósodhat. A havi hitelszámla kivonatban szereplő minimális törlesztőrészlet megfizetése mellett is, a pénzügyi szolgáltató jogosan terhel kamatot a teljes felhasznált egyenlegre, így a tőketartozás nagyon lassan csökken, akár évek múltával is görgeti maga előtt a fogyasztó. Az előttünk indult eljárásokban gyakori igény volt, hogy biztosítson a pénzügyi szolgáltató pontos elszámolást a kérelmezőnek, és adjon magyarázatot arra, hogy miért nem csökkent évek múltával sem a tartozás.

Többször képezte pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyát, hogy a kérelmező álláspontja szerint a fennálló teljes tartozást határidőben kiegyenlítették, azonban a pénzügyi szolgáltató nem tekintette hitelszámla törlesztésnek a vásárlás összegének visszatérítése (kereskedői jóváírás) címén teljesített jóváírást, és a kérelmező hitelszámláján kamatot terhelt. A pénzügyi szolgáltató általános szerződési feltétele taxatíve tartalmazta a törlesztési módokat, amelyek között a kereskedői jóváírás nem szerepelt, ezért a vásárlás összegének visszatérítéséből eredő jóváírás nem minősült a hitelszámla javára történő befizetésnek. A pénzügyi szolgáltató ezekben a jogvitákban nem tett egyezségi ajánlatot, nem írta jóvá a felszámított kamat összegét. Az eljárása jogszerű volt, azonban nem fogyasztóbarát.

Figyelem!

A hitelkártya egy hitelfajta, egy olyan hitelkeret, mely visszafizetés esetén a visszafizetett összeggel feltöltődve újra igénybe vehető (rulírozó hitel). Fontos tulajdonsága, hogy az igénybe vett hitelösszeg egyben, vagy részletekben is visszafizethető. Egyösszegű és határnapra történő visszafizetés esetén nem kell az igénybe vett összeg után üzleti kamatot fizetni. A minimum törlesztőrészlet, vagy annál nagyobb, de nem a teljes igénybe vett összeg visszafizetése esetén azonban magas kamattal kamatozik.

Gyakran keletkezett jogvita abból is, hogy felhalmozott hitelkártya tartozást örökölt a kérelmező. Ezekben az esetekben az örökösök többnyire azt is sérelmezték, hogy csak évekkel később értesültek a tartozásról, amikor már tetemes üzleti és késedelmi kamat halmozódott fel. Az esetek túlnyomó része egyezséggel zárult, ugyanis a felhalmozott kamatoktól a szolgáltatók eltekintettek és a tőketartozás megfizetésére korlátozódott a szolgáltatói követelés. A kérelmezők elfogadták, hogy a hagyaték erejéig a hitelkártya tartozásért felelnek, így az egyezés a tőketartozás megfizetésére létrejöhetett.

A hitelkártya termékkel kapcsolatos jogviták egy része abból eredően alakult ki, hogy a pénzügyi szolgáltatók áruvásárláskor áruhitel szerződéshez kapcsoltan hitelkártya használatra vonatkozó szerződést is kötnek úgy, hogy a részletfizetés teljesítését követően történik meg a hitelkártya vonatkozásában a hitelbírálat, majd a hitelkártya megküldése. Továbbra is jellemző volt, hogy a kérelmezők a szerződéskötéskor nem voltak tisztában azzal, hogy két termékre kötöttek szerződést és változatlanul megállapítható volt az is, hogy nem ismerték a hitelkártya tulajdonságait, annak működésével és kamatfeltételeivel nem voltak tisztában. Jogvitákat generált az is, hogy a pénzügyi szolgáltató az általános szerződési feltételek alapján a hitelkártyához kapcsolódó hitelkeretet felülvizsgálat keretében megemelte, amelyről a hitelszámla kivonaton értesítette a kérelmezőket. A kérelmező élt a magasabb hitelkeret felhasználásának lehetőségével, ugyanakkor utóbb nem értette, hogy a minimum fizetendő összeg teljesítésével miért nem csökkent a fennálló tartozása. E jogviták rendezése jellemzően egyezséggel zárult, mivel a pénzügyi szolgáltatók a tartozás rendezésére kedvezményes, vagy kamatmentes részletfizetést biztosítottak.

Egyik ügyben a kérelmező a hitelszámlához kapcsolódó késedelmi kamat felszámítását vitatta arra tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltatónak állandó beszédési megbízást adott a hitelkártya egyenlegnek megfelelő teljes összeg fizetési számlájáról történő leemelésére, amelyen minden esedékességgel rendelkezésre állt a szükséges fedezet, a hitelkártya tartozás beszédése azonban nem teljesült. A pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatot tett, miszerint visszafizeti a kérelmező részére a felszámított késedelmi kamat összegét.

Ajánlás a kérelmezők részére

A hitelkártya használata akkor ajánlott, olcsó és célszerű, ha a felhasznált keretösszeget havonta, a számlakivonaton szereplő esedékességi napon visszafizetjük. Ajánljuk minden fogyasztónak, hogy hitelkártya használata esetén pontosan tanulmányozza a feltételeket, legyen tisztában azzal, hogy a legdrágább hitelt használja, és kövesse nyomon költségeit annak érdekében, hogy a túladósodástól megóvja magát.

Hitelkártya termékek igénybe vétele esetén kiemelten fontos a konstrukció maradéktalan ismerete, így különösen a kamatmentes kártyahasználat és a vásárlás utáni visszatérítés szerződéses feltételeinek, illetőleg a hitelkártya birtoklásához és használatához rendelt díjak és költségek tanulmányozása.

Több jogvita alakult ki a pénzügyi szolgáltatók közötti állományátadással összefüggésben, mivel az átvételt követően a hitelkártya kivonat eltért a korábbi megszokott kivonattól, illetőleg nem volt érthető a hitelkártya termék és az ahhoz tartozó kiegészítő kölcsön működése. Szintén pénzügyi szolgáltatók közötti jogutódlással összefüggésben alakult ki jogvita abból, hogy a jogutód pénzügyi szolgáltató az általa kibocsátott első hitelszámla kivonaton késedelmi kamatot és késedelmi díjat számolt fel annak ellenére, hogy a kérelmező a jogelőd pénzügyi szolgáltatótól azt a tájékoztatást kapta, hogy legutolsó egyenlegének befizetésére a jogutód pénzügyi szolgáltató fog „csekket” biztosítani részére. A kérelmező ezt követően több hónapon keresztül nem fizette be a késedelmi kamat összegét, illetve a pénzügyi szolgáltató minden hónapban késedelmi díjat számolt fel. A felek egyezségeket kötöttek, amelyben a pénzügyi szolgáltató vállalta, hogy a késedelmi kamat és késedelmi díjak 50%-ának megfelelő összeget jóváír a kérelmező számláján.

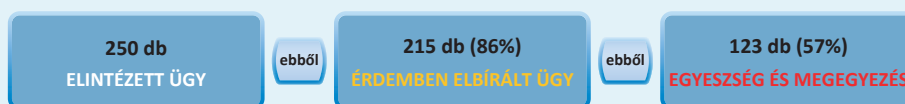
Előfordult jogvita abból eredően is, hogy a pénzügyi szolgáltató megszüntette az egyik hitelkártya termékét, és ennek kapcsán más kártyatársaság (euro alapú) kártyáját kínálta fel, ami a kérelmező számára nem volt elfogadható, mivel a korábbi (USD alapú) kártyát szerette volna. A felek közötti panaszkezelés során az ígért megoldás valójában nem történt meg, a kérelmező így megszüntette a pénzügyi szolgáltatóval a hitelkártya szerződést.

Ajánlás a pénzügyi szolgáltatók részére

Ajánljuk a pénzügyi szolgáltatóknak, hogy a hitelkártyákkal kapcsolatos tudnivalókról sokkal egyértelműbben és közvetlenebb módon tájékoztassák ügyfeleiket, részletesebben és általuk is érthetően ismertessék a hitelkártya működésével összefüggő tudnivalókat. Egyik típus megszüntetése és egy új bevezetése alkalmával értesessék meg a különbségeket a fogyasztókkal és hívják fel a figyelmüket a fizetendő díjak, költségek, alkalmazott árfolyamok, stb. eltéréseire is.

A bankkártya (betéti és hitelkártya) eltulajdonításból eredő jogviták száma emelkedett. A kérelmezők általában nem fogadták el a pénzügyi szolgáltatók azon álláspontját, hogy a kár azért keletkezett, mert súlyosan gondatlanul jártak volna el. Hivatkoztak arra, hogy a bankkártya PIN kódját nem írták fel, nem lehetett ismert a jogosulatlan használó számára, bizonyára valamely újabb technikai módszerrel szerezheték meg azt a bankkártya használata során. Fontos az is, hogy amennyiben betéti és hitelkártyával is rendelkezik valaki, akkor a két kártya PIN kódja ne legyen azonos, mert így az eltulajdonított kártyával nagyobb kárt tudnak okozni a jogosulatlan felhasználók. A pénzügyi szolgáltatók az eltulajdonított kártyákkal történt tranzakciók miatti jogvitákban általában elzárkóztak a keletkezett kár megtérítésétől, azonban arra is volt példa, hogy a jogszabály szerinti esetekben a kérelmezőt terhelő 45.000,- Ft feletti összeget, vagy méltányosságból a felmerült kár egy részét megtérítették.

A 2017. évben lezárt hitelkártya ügyek eredménye számokban



A FIZETÉSI SZÁMLA

A fizetési számlavezetéssel kapcsolatos jogviták száma a 2016. évihez viszonyítva 16 százalékkal csökkent. Továbbra is problémamentes volt a számlanyitás, ugyanakkor a számla megszüntetését érintően jelentős számban indult eljárás. A jogvita sok esetben abból keletkezett, hogy a kérelmezők állítása szerint a fizetési számla megszüntetésére vonatkozó rendelkezést más rendelkezésükkel egyidejűleg szóban, személyes bankfióki ügyintézés során adták elő, írásban nem nyújtották be azt, és a fizetési számla utóbb már nem megállapítható okból nem került megszüntetésre. Ennek következtében a számlavezetéssel kapcsolatos díjak terhelése továbbra is megtörtént, a bankszámlán a pénzügyi szolgáltató folyamatosan emelkedő tartozást tartott nyilván, amelynek összege kirívó esetekben több százezer forint volt. Ehhez több esetben hozzájárult az is, hogy a kérelmező netbanki szolgáltatással rendelkezett, a bank elektronikusan küldte meg részére a számlakivonatokat, amelyeket nem kísért figyelemmel éppen azért, mert abban a hitben volt, hogy számláját megszüntette. A tartozás eredhet ugyanis a felgyűlt számlavezetési díjból, vagy a fizetési számlához tartozó bankkártyával kapcsolatos díjakból is. A számlamegszüntetéssel kapcsolatos jogviták általában egyezséggel zárultak, a tartozást a pénzügyi szolgáltató elengedte, vagy részletfizetést biztosított.

A számla megszüntetésével összefüggésben jogviták keletkeztek a kérelmezők által korábban a hitelszerződésükhöz törlesztési számlaként, a hitelt nyújtó banknál nyitott fizetési számla kapcsán abból, hogy azt feltételezték, hogy a hitelszámla lezárásával az ahhoz tartozó törlesztési számla automatikusan megszüntetésre került. Tekintettel azonban arra, hogy a hitel lezárásakor csak a hitelösszeg került törlesztésre és a hitelszámla lezárásra, a bankszámla nem, a bankszámlavezetéssel kapcsolatos díjak, esetleges költségek tovább terhelődtek. A kérelmezők többnyire nem értették, hogy közöttük és a pénzügyi szolgáltató között két jogviszony áll fenn, egyik a hitelszerződés, másik a fizetési számlaszerződés alapján, így a fizetési számla megszüntetéséig jogosan terhelte a pénzügyi szolgáltató a szerződés részét képező hatályos hirdetmény szerinti díjakat.

Jogviták tárgyát képezte az is, hogy a kérelmezők úgy vélték, a fizetési számlához tartozó bankkártya érvényességének lejártával a bankkártya-szerződés automatikusan megszűnik. Hosszú idő elteltével észlelték, hogy annak ellenére, hogy bankkártyával nem rendelkeztek, vagy rendelkeztek, de azt nem aktiválták, a bankkártya éves díja terhelésre került a fizetési számlán. Az adott ügyekben alkalmazandó bankkártyákra vonatkozó általános szerződési feltételek úgy rendelkeztek, hogy a pénzügyi szolgáltató a bankkártya lejáratát megelőzően – az ügyfelei írásos felmondása hiányában – új bankkártyát bocsát az ügyfelei rendelkezésére. A feltételek tartalmazták azt is, hogy amennyiben a pénzügyi szolgáltató ügyfele a bankkártyát annak lejáratát megelőzően nem kapja kézhez, köteles arról a pénzügyi szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, továbbá hogy a bankkártya éves díjterhelésének nem feltétele a kártya aktiválása. A fenti esetekben az eljáró tanácsok arra az álláspontra helyezkedtek, hogy a pénzügyi szolgáltatók a szerződési feltételeknek megfelelően terheltek a bankkártya éves díját a kérelmezők fizetési számláján.

A fizetési számlát érintő deviza tranzakciókkal kapcsolatban a Testület elé került jogvitákban a kérelmezők deviza jóváírás esetén az általuk vártnál alacsonyabb összeg beérkezését, terhelés esetén az általuk vártnál magasabb összeg terhelését kifogásolták. Egyes esetekben a kérelmezők az őket ért veszteséget a pénzügyi szolgáltatók által felszámított magas díjaknak és költségeknek tulajdonították, holott a tranzakciók háttérében egyszeres vagy többszörös devizakonverzió történt, melynek során a fogyasztók árfolyamvesztéséget szenvedtek el.

Részben szintén a devizakonverzió figyelmen kívül hagyása keletkeztetett jogvitákat külföldről indított nyugdíjak bankszámlára érkezése esetében, amikor is a fogyasztók a levonások miatt a számlavezető bankjukat tették felelőssé. A meghallgatások során igazolást nyert, hogy a számlavezető bank a jóváíráskor levonást nem hajtott végre, a vitatott díjakat, költségeket a külföldi küldő bank számította fel, valamint konverzió történt a jóváírás devizaneme és számla devizaneme meg nem egyező volta miatt. Az érintett kérelmezők a meghallgatáson szembesültek azzal, hogy a nyugdíj – mint bármely más külföldről utalt devizaösszeg – ki van téve az átutalás során felszámított díjaknak, valamint az árfolyamváltozás hatásának. A kérelmezők tájékoztatást kaptak arról is, hogy az átutalás során felszámított díjakat nem, de a devizakonverzióból eredő esetleges veszteséget elkerülhették volna azáltal, ha a jóváírás devizanemével egyező devizanemű számlát választottak volna, pénzfelvételkor pedig szabadon dönthettek volna arról, hogy az összeget a pénzügyi szolgáltató által alkalmazott devizaárfolyamon, vagy más szolgáltató igénybe vételével, az általa alkalmazott árfolyamon váltják át forintra. Ez utóbbi esetben a valuta felvétel, vagy deviza átutalás esetleges költségeivel kellett volna számolniuk. E kérelmezők itteni tapasztalataik alapján a jövőben körültekintőbben tudnak eljárni pénzügyeik intézése során.

Több olyan kérelem is érkezett, melyben a kérelmező a szerződését érintő állomány átruházás kapcsán azt sérelmezte, hogy a feltételek terhesebbé váltak számára. Ezek az eljárások többségében egyezségkötéssel zárultak.

Jogvitához vezetett a pénzügyi szolgáltató tévedése abban az esetben, amikor a számlatulajdonos örökgyógyó hagyatéka ügyében folyt hagyatéki eljárásban tévesen tájékoztatta az eljáró közjegyzőt az örökgyógyó devizaszámlájának devizaneméről, és emiatt a kérelmező kárigényt terjesztett elő. A tévedés abban állt, hogy a pénzügyi szolgáltató a közjegyzőnek küldött nyilatkozatában a számla egyenlegét egy meghatározott EUR összegben jelölte meg, azonban ténylegesen a számla devizaneme CHF volt. A kérelmező sérelmezte a szolgáltató téves tájékoztatását, tekintettel arra, hogy a tájékoztatás alapján született osztályos egyezség az örökösök között. A kérelmező előadása szerint a tévedés következtében vagyoni kára keletkezett, melynek megtérítését kérte. A pénzügyi szolgáltató elismerte a téves tájékoztatás tényét, ugyanakkor az eljárás során tett nyilatkozataiban hangsúlyozta, hogy a tévedés nem teremt a nagyobb összegre jogosultságot. Tekintettel arra, hogy a kár bekövetkeztének és a kár összegének megállapításához széleskörű bizonyítás lefolytatására lett volna szükség, a konkrét ügyben az eljárás ez okból megszüntetésre került. A konkrét ügyek kapcsán nyilvánvalóvá vált, hogy a kérelmezők előtt nem ismert az, hogy jogszabály alapján teljesítendő átutalási végzés és hatósági átutalás teljesítésekor nincs mérlegelési lehetősége a pénzügyi szolgáltatónak, azokat a jogszabályi előírások betartásával teljesítenie kell.

A fizetési számlához a pénzügyi szolgáltatók különböző kiegészítő szolgáltatásokat biztosítanak, amelyekkel kapcsolatosan szintén indultak eljárások. Egyik ilyen a netbanki szolgáltatás, amellyel kapcsolatosan a kérelmező azt sérelmezte, hogy nem tudja használni, mert az USA-ban, ahol életvitelszerűen él, nem kapja meg SMS-ben a belépési jelszót. Kérte, hogy a pénzügyi szolgáltató más csatornán keresztül küldje meg részére a kezdeti jelszót. Az ügy megszüntetésre került, tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató rendszerei nem teszik lehetővé, hogy az egyedi belépési kódokat SMS-en kívüli egyéb módon szolgáltatassa ügyfelei részére, továbbá a kérelmező az internetes oldalon található összes szolgáltatást telefonos ügyfélszolgálat segítségével is elérheti. Más kérdés, hogy mindezt a szolgáltató előzetesen tájékoztatási kötelezettsége keretében mondhatta volna ügyfeleknek.

További kiegészítő szolgáltatás az SMS szolgáltatás, amely alapján a fizetési számlán végzett tranzakciókról küld azonnali értesítést a pénzügyi szolgáltató a számlatulajdonos által megadott telefonszámra. Ezzel a szolgáltatással kapcsolatosan keletkezett jogviták tárgyát a legtöbb esetben az képezte, hogy a bankkártya használatával történt vásárlások esetén a vásárlás összege nem azon az értéknapon került ténylegesen terhelésre a bankszámlán, mint ahogyan a kérelmezők a fizetéskor SMS üzenetben értesültek. Nagyobb problémát többnyire azokban az esetekben jelentett ez a körülmény, amikor a kérelmező devizaszámláról forintban kezdeményezett vásárlásokat, külföldön használta bankkártyáját a számlája devizanemétől eltérő devizában történő fizetés vagy készpénzfelvétel során. Amennyiben a vásárlások hétvégére estek, úgy azok jóváírása csak a következő munkanapon történhetett meg, így az SMS értesítésben foglalt árfolyamtól eltérő árfolyam került alkalmazásra, illetőleg az árfolyam változása miatt a tranzakcióra vonatkozó adatok kereskedő általi megküldésekor az SMS tájékoztatástól eltérő (pozitív vagy negatív) összegben történhetett a bankszámla terhelése.

Az eljárások során megállapítást nyert, hogy a pénzügyi szolgáltatók általános szerződési feltételei kimondták: az SMS üzenet tájékoztató jellegű, amelyben szereplő adatok eltérhetnek a később küldött számlakivonaton feltüntetett értékektől, továbbá, hogy a pénzügyi szolgáltatók nem vállalnak felelősséget az üzenetküldéshez használt számítástechnikai rendszer működésének rendellenességéből eredő hibákért. Az ilyen típusú jogvitákban az eljáró tanács minden esetben felhívta a kérelmezők figyelmét, hogy szükséges a bankszámlakivonat rendszeres felülvizsgálata a bankszámlán történt jóváírások és terhelések pontos napjának és összegének ellenőrzése céljából.

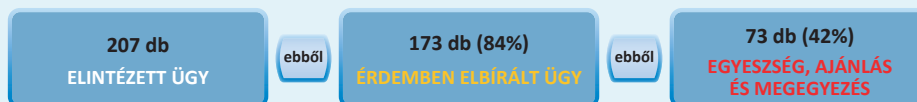
Továbbra is előfordultak olyan esetek, amelyekben a kérelmezők a konkrét kérelem mellett a szolgáltatók munkatársainak viselkedését, udvariatlanságát, illetve a bankfióki tájékoztatás pontatlanságát is sérelmezték.

Ajánlás a pénzügyi szolgáltatók részére

A pénzügyi szolgáltatóknak továbbra is törekedniük kell a fogyasztók minél pontosabb és teljes körű tájékoztatására, ügyfeleik fogyasztóbarát kiszolgálására. Hasznos lenne, ha a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztók személyes eljárása során végzett valamennyi tranzakció kapcsán írásbeli visszaigazolást adnának a fogyasztók által kért, és a pénzügyi szolgáltató által végrehajtott tranzakció tartalmáról.

A kérelmezők többnyire nem fektettek kellő hangsúlyt a pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződésük áttanulmányozására, holott a szerződés ismeretében mind a szolgáltatás színvonalát, mind a költségkímélést szem előtt tartva számukra kedvezőbben intézhették volna a pénzügyeiket. Azt is rögzíteni szükséges általános tapasztalatként, hogy a kérelmezők nem tekintik át folyamatosan a pénzügyi szolgáltató által tipikusan havonta rendelkezésükre bocsátott bankszámlakivonatokat, holott azokból teljes körűen nyomon követhetik a fizetési számlájukon történt tranzakciókat és az esetleges nem szerződésszerű eseményeket észlelhetik, elhárítva ezzel a későbbi bizonyítási nehézségeket.

A 2017. évben lezárt fizetési számla ügyek eredménye számokban



BANKKÁRTYA

A betéti kártya műveletekkel kapcsolatos jogviták száma a 2016. évihez viszonyítva nagyságrendileg nem változott. A betéti kártyák használatát érintően továbbra is jelentős számban fordultak elő **ATM-ből történt készpénzfelvétellel** kapcsolatos jogviták. Az esetek jelentős részében a tranzakció kérelmező általi kezdeményezése nem volt vitás, a jogviták alapját az képezte, hogy a kérelmező előadása szerint a tranzakció során a bankjegyek kiadása részben vagy teljes összegben nem történt meg, ugyanakkor a teljes összeg a fizetési számlán terhelésre került. A kérelmezők legtöbbször megtettek mindent, hogy időben és pontosan jelezzék a problémát a pénzügyi szolgáltató felé, részletesen leírva a tranzakció körülményeit, többször tanúkat megjelölve a panaszban foglaltak igazolására. A panasz eljárás során a pénzügyi szolgáltatók saját üzemeltetésű automata esetén belső vizsgálatot indítottak, idegen bank által üzemeltetett automata esetén vizsgálat megindítását kezdeményezték az ATM üzemeltetőjénél.

A pénzügyi szolgáltatók a banktitok megőrzésére vonatkozó kötelezettségre hivatkozással következetesen azt az álláspontot képviselték, hogy a vizsgálat teljes dokumentációját nem áll módjukban kiadni a kérelmezők részére. A pénzügyi szolgáltató az eljárásban rendelkezésre bocsátotta a vizsgálattal kapcsolatos teljes dokumentációt, így az automata műszaknaplóját, amely a vitatott tranzakciót magában foglaló időszakra vonatkozott, valamint a rovincsolási jegyzőkönyvet és a journal szalagot. Ezek alapján lehetett megállapítani, hogy a helyes PIN kód használatával történt-e a készpénzfelvétel, a hibnapló hibaüzenetet nem tartalmazott-e, illetőleg a rovincsolás során volt-e olyan többlet, amelyet a vitatott tranzakcióval kapcsolatba lehetett hozni. Egyezségi ajánlata hiányában az eljáró tanács a fenti adatok birtokában hozta meg döntését.

Arra is volt példa, hogy a pénzügyi szolgáltató az érintett ATM-ben felszerelt kamerafelvétel alapján a meghallgatáson a jó ügyfélkapcsolatra tekintettel vállalta a kérelmező által megjelölt különbözet megfizetését.

A bankkártyákkal kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogviták egy részét a jogosulatlan kártyahasználatból eredő jogviták alkották és két csoportra voltak oszthatók. Az egyik csoportba sorolhatóak azok az esetek, amelyekben a fizető félnek (bankkártya birtokos) nem felróható okból valósult meg a bankkártya adataihoz történő hozzáférés, a másik csoportba, amikor a kártyabirtokosoknak felróhatóan váltak a bankkártyák adatai arra jogosulatlan személy részére hozzáférhetővé. Az első csoportba tartozó jogviták esetében a kérelmezők bankkártyájával – jellemzően külföldről – fizetési műveletet kezdeményeztek, melyet sikeres tranzakció követett. A kérelmezők igazoltan nem tartózkodtak külföldön, igazoltan nem maguk kezdeményezték és hagyták jóvá a tranzakciót, az ennek ellenére mégis sikeres volt. A pénzügyi szolgáltatók ilyen esetekben a felmerült kár pénzforgalmi törvényben rögzített 45.000,- Ft összegben felüli részét megtérítették.

A második csoportba tartozó esetekben a bankkártya birtokosok felróható módon, súlyosan gondatlanul maguk adták meg arra jogosulatlan személyek részére a bankkártya adataikat. Ide tartoztak az ún. adathalász elektronikus üzenetek, amelyekben sok esetben a számlavezető internetes felületéhez megtévesztésig hasonló felületen kérték például adatgyűjtés okán a bankkártya adatait, de ide sorolható a telefonos úton megkísérelt adathalászat is. Előfordult olyan eset, amikor a kérelmezőt telefonon a Nyugdíjfolyósító Igazgatóság nevében keresték meg kompenzációs nyugdíjkiegészítés jóváírása érdekében, melynek során a kérelmező megadta bankkártyája minden adatát. A telefonhívást követően nagy

összegű internetes vásárlást hajtottak végre fizetési számlája terhére. Ezekben az esetekben volt alkalmazható a kármegosztás, tekintettel arra, hogy a bankkártya adatai a kérelmezőnek felróható okból kerültek jogosulatlan személy birtokába.

A fenti megítélés alá tartoztak azok az esetek is, amikor a kérelmezők nem biztonságos oldalakon adták meg banki adataikat, amelyek használatával utóbb visszaélés történt. Az olyan esetek is gyakoriak voltak, amikor a kérelmezők tudatosan használták ugyan a kártyaadatokat, mert valóban igénybe kívántak venni az interneten fizetős szolgáltatást, de nem kellő körültekintéssel jártak el, a megrendelt szolgáltatás nem egyszeri alkalomra szólt, hanem ismétlődő jelleggel (pl. éves díjak levonása, amelyek meg is valósultak). A pénzügyi szolgáltatók ekkor sem voltak kötelesek helytállni és nem is álltak helyt a kérelmezőt ért kárért.

Több esetben fordult elő, hogy bűncselekmény áldozataként egy ismert weboldalra történő hivatkozással a kérelmezők kiadták a bankkártyájuk adatait és ezt követően azzal tranzakciókat hajtottak végre ismeretlenek. A pénzügyi szolgáltatók ezekben az esetekben is arra hivatkoztak, hogy a kérelmező súlyos gondatlansággal járt el, mivel a kártya adatainak kiadása előtt nem győződött meg arról, hogy azt a valós weboldalon teszi-e meg, így kivétel nélkül elzárkóztak a keletkezett kár megtérítésétől.

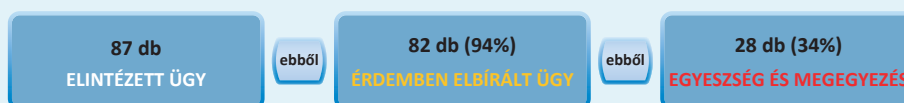
Több kérelem érkezett a kártyás deviza alapú vásárlásokhoz kapcsolódóan, amelyekben a kérelmezők azt vitatták, hogy a végrehajtott vásárlás összegéhez képest számlájuk magasabb összegben került megterhelésre. Az ilyen esetekben tapasztalható volt, hogy a kérelmezők a számlavezető bank által alkalmazott árfolyamot vették alapul a vásárlást megelőzően, ennek tudatában hajtották végre a tranzakciót. Önmagában a devizakonverzióval nem volt problémájuk, azonban kifogásolták a vásárlást követően számlán terhelt magas összeget és kérték a különbözet megtérítését a számlavezető bankjuktól. A kérelmezők ezen esetekben a meghallgatáson szembesültek azzal, hogy az EUR-ban kezdeményezett kártyás tranzakciót nem közvetlenül a számlavezető bank, hanem a kártyatársaság számolta el, az általa meghatározott USD devizanemben és árfolyamon, különbséget téve az eurózónán belül és kívül kezdeményezett vásárlások között. A kártyatársaság az így elszámolt tranzakciót továbbította a számlavezető bank felé, amely a számla devizanemétől függően további konverziót hajtott végre. Mivel a kártyatársaság a zónán kívülről kezdeményezett tranzakciókat – egyes kivételektől eltekintve – a tranzakció devizanemétől függetlenül USD-ban számolja el, ez olyan esetekben is jogvitához vezetett, amikor a fogyasztó által kezdeményezett vásárlás devizaneme és a terhelendő számla devizaneme megegyezett, így a kérelmező nem számított arra, hogy devizakonverzió miatt árfolyamveszteség éri. Tekintettel arra, hogy ezekben az esetekben a számlavezető banktól függetlenül történt a devizakonverzió, illetve a díjak felszámítása, így egyezséget nem sikerült létrehozni a felek között. A kérelmezők megismerték a tranzakciók mögött húzódó folyamatokat, és a jövőbeni tranzakcióikat remélhetőleg ennek ismeretében tervezhetik a későbbiekben.

Ajánlás a kérelmezők részére

A bankkártya adatainak jogosulatlan személy általi megszerzésére többnyire jelszó nélküli WI-FI hálózaton bonyolított internetes vásárlások vagy netbankba történő belépések alkalmával nyílik lehetőség, így ajánlott ilyen hálózaton keresztül mellőzni pénzügyi tranzakció végrehajtását.

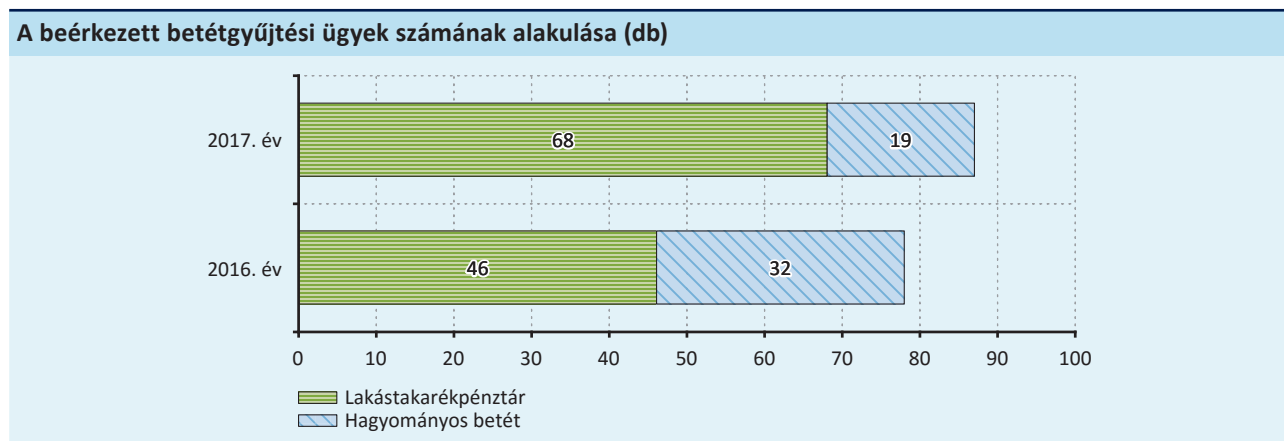
A bankkártya használat, a kártya és a hozzátartozó azonosító adatok megőrzése fokozott gondosságot igényel a kártyabirtokostól. Mindig szem előtt kell tartani, hogy a helyes PIN kóddal történő kártyahasználat esetén esetleges kára megtérítésére nem számíthat a kártya birtokosa, továbbá a paypass („érintős”) kártyákkal történő vásárlás esetén 5.000,- Ft alatt nem kér PIN kódot a rendszer. Ajánlott „védelmi elemek”, például napi vásárlási és készpénzfelvételi limit beállítása a kártyához.

A 2017. évben lezárt bankkártya ügyek eredménye számokban



2.2.1.3. A BETÉTYŰJTÉS

A betétgyűjtésekkel kapcsolatos ügyek száma a pénzügyi ügyeken belül mindössze 5 százalékot tett ki, a 2016. évi adatokhoz képest több kérelmező kérte a békéltető segítségét a jogvita megoldásához 2017-ben. Az ügyek számának növekedése a lakástakarékpénztári ügyeknél jelentkezett.



A Testület előtt 89 pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügy került lezárásra 2017-ben. Az érdemben elbírált 76 ügyből 36 ügyben (47%) egyezség jóváhagyására került sor, további 5 ügy azért került megszüntetésre, mert a felek megegyeztek. Össességében azoknak az ügyeknek az aránya, amelyek a kérelmezők szempontjából kedvezően alakultak 54 százalékot tettek ki.

A LAKÁSTAKARÉKPÉNZTÁR

A tárgyévben, a betétgyűjtés körében, az ügyek kétharmadát a lakástakarékpénztárakkal kapcsolatos jogviták adták. A lakás-előtakarékosági szerződés alapján elhelyezett betétek a betétgyűjtés speciális fajtáját képviselik, hiszen a lakás-előtakarékosági betét jogszabály által meghatározottan célhoz kötött.

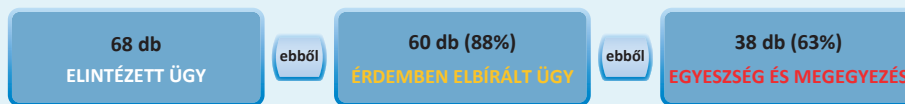
A lakás-előtakarékosági szerződésekből eredő jogviták körébe sorolható ügyek jelentős része az ún. kombinált hiteltermékekkel, azon belül a szerződés szerinti megtakarítás hitelbe történő betörlesztésével volt kapcsolatos. A kombinált termék kölcsönszerződésből és az ahhoz kapcsolódó lakás-előtakarékosági szerződésből áll, jellemzője, hogy a lakás-előtakarékosági szerződés megtakarítási időszaka alatt az adós tőkefizetést nem, csupán költség- és kamatfizetést teljesít, majd a megtakarítási idő leteltével a teljes összeg a hitelbe kerül betörlesztésre, ezzel csökkentve a tőketartozást. A kérelmezők több esetben sérelmezték, hogy a betörlesztéssel kapcsolatban ellentétes, vagy hiányos információt kaptak, és összecsúszásban vitatták a megtakarítás összegét. Számos esetben az volt tapasztalható, hogy a kérelmező késedelembe esett, vagy elmaradt a vállalt betétösszeg befizetésével, ezért nem nőtt számottevően a megtakarítás.

Többször hivatkoztak a kérelmezők arra, hogy a szerződés megkötésekor nem kaptak megfelelő tájékoztatást a számlavezetési díjról, a megtakarítási időszak hosszáról, a kiutalás feltételeiről. Számos esetben vitatták a szerződés megkötésével, felmondásával kapcsolatos díjakat, továbbá jogvita keletkezett a felek között a szerződéskötéshez kapcsolódó kedvezmények elvesztéséből is. Gyakori vitaforrás volt az is, hogy a számlanyitási díj, mint ahogy arra az elnevezése is utal, a számlanyitáshoz kötődő egyszeri díj, és az a számla felmondása esetén nem jár vissza. A kérelmezők arra hivatkoztak, hogy a számlanyitási díj ilyen viselkedéséről nem kaptak tájékoztatást, ha tudomásuk lett volna róla, esetlegesen jobban átgondolták volna a szerződés megkötését, illetve felmondását. Tekintettel arra, hogy a szerződéskötéskor elhangzottak rekonstruálása nehézségekre utalnak, és figyelemmel a Testület eljárásában igénybe vehető bizonyítási eszközök körére is, ezekben az ügyekben a felek konstruktív hozzáállása hozhatott csak pozitív megoldást, és erre szerencsére számos példa volt.

A kedvezmények elvesztéséből eredő vitás ügyek kapcsán a szolgáltatók gyakran kedvezmények (pl. a számlanyitási díj elengedés) biztosításával ösztönözték a lakás-előtakarékosági szerződés kötését. A kérelmezők valamely kedvezmény igénybevételével, a kedvezményre tekintettel megkötötték a szerződést, később mégsem kívánták azt fenntartani, felmondták a vállalt időtartam lejárta előtt, így a szolgáltató számlájukra terhelte a kedvezmény összegét. A szerződés felmondásakor a kedvezmény visszavonása jogszerűen történt, ugyanis a szerződésben annak feltételei egyértelműen rögzítésre kerültek, ennek ellenére a pénzügyi szolgáltatók a jó ügyfélkapcsolatra tekintettel követelésük érvényesítésétől utóbb egyes esetekben eltekintettek.

Kisebbszámú volt az állami támogatás lakáscélú felhasználásának igazolási kötelezettségéből adódó jogviták. A vita tárgyát az képezte, hogy a vonatkozó jogszabályok alapján milyen számlákat fogad el a pénzügyi szolgáltató. Néhány kérelem a hagyaték tárgyát képező lakás-előtakarékosági betétbe kapcsolódott. Mint hagyatéki aktíva, a felhalmozott betétösszeg örökölhető, azonban a szerződés folytatására, az állami támogatás igénybevételére a jogszabály által meghatározott feltételekkel kerülhet csak sor.

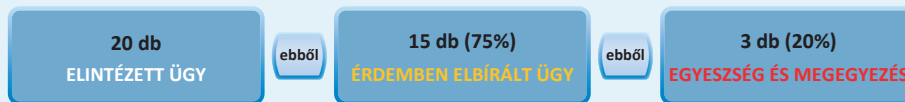
A 2017. évben lezárt lakástakarékpénztári ügyek eredménye számokban



A HAGYOMÁNYOS BETÉT

A hagyományos betéteket érintő jogviták száma nem volt számottevő. A kérelmezők többnyire az alkalmazott kamat mértékét, a betét összegének jogosult általi felvételét vitatták, illetőleg halál esetére szóló rendelkezés alapján történő kifizetést kérték. A hagyományos betéti konstrukciók jellemzői jól ismertek a fogyasztók előtt. Erre enged következtetni az is, hogy ilyen tárgyban kevés jogvita indult tavaly, a jogviták száma a 2016-os évihez viszonyítva csökkent.

A lezárt hagyományos betéti ügyek számokban



A KÖVETELÉSKEZELŐK ÜGYEI

A követeléskezelők által megvásárolt (általuk engedményezés útján megszerzett) követelések vonatkozásában azokkal az ügyekkel kapcsolatosan indulhatott eljárás, amelyek az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltató és fogyasztó között pénzügyi szolgáltatás nyújtására létrejött alapjogviszonyból eredtek.

Az ilyen eljárások tárgyát szinte kizárólagosan a jogelőd pénzügyi szolgáltató által a kérelmező nem teljesítése miatt felmondott szerződésekből eredő, egyösszegben esedékessé vált követelések alapján fennálló igények képezték, amelyek jelzáloghitel (ingatlan jelzálog, szabadfelhasználású- és lakáscélú jelzáloghitel) szerződésből, személyi kölcsön szerződésből, hitelkártya és folyószámlahitel szerződésből eredtek, de előfordult gépjármű megvásárlását finanszírozó kölcsönrel és lízinggel, áruhitellel, fizetési számlával és bankkártya használatával kapcsolatos kérelem is.

A fennálló tartozás összegszerűségének vitatása volt a legjellemzőbb, a kérelmezők egyes esetekben a kamat, vagy költség felszámításának jogszerűségét nem ismerték el, más esetben megkérdőjelezték a befizetések elszámolási módjának jogszerűségét. Ha a kérelmező a jogelőddel szemben kezdeményezte az eljárást, azonban az általa benyújtott dokumentumok alapján az engedményezés ténye megállapítható volt, a Testület az eljárás eredményes lefolytathatósága érdekében eljárt a követeléskezelő bevonása iránt.

Több esetben előfordult az is, hogy a kérelmező az eljárást a jogutód követeléskezelő ellen indította, azonban a követeléskezelő, bár az engedményezéssel ő vált a követelés kizárólagos jogosultjává, arra hivatkozással, hogy az engedményezést megelőzően a tartozás alakulásáról a követeléskezelő nem, csak a jogelőd rendelkezik információval, az engedményezést megelőző időszak tekintetében teljes körűen okiratokkal, felhívás ellenére sem tett érdemi nyilatkozatot, az engedményezést megelőző időszakokkal érintett kérdésekre. Ilyen esetekben az eljárásba a jogelőd is bevonásra került abból a célból, hogy az engedményezést megelőző időszakra tett teljes körű nyilatkozattal segítse elő az eljárás sikeres befejezését, a mindkét fél számára előnyös egyezség megkötését.

Sok méltányossági kérelem is érkezett, a tartozás rendezésében történő megegyezés elősegítésében kérték a Testület közbenjárását. A méltányossági kérelmek rendszerint a nyilvántartott tartozás teljes, vagy részleges elengedésére, kedvezőbb kamattal, vagy kamatmentesen történő részletfizetés lehetővé tételére irányultak.

A kérelmezők számos esetben éltek elévülési kifogással, amelyre a pénzügyi szolgáltatók eltérő módon, de túlnyomórészt a kérelmezők számára kedvező válaszokat adtak. Egyes esetekben jogi álláspontjuk részletes ismertetése mellett, amely szerint az elévülés a követelést nem szünteti meg, vagy a jogi álláspont ismertetése nélkül, már a Testület felhívására benyújtott válasziratban vállalták az ügy lezárását azzal, hogy abból eredően a kérelmezővel szemben további követelést nem érvényesítenek. Más esetben ezt a nyilatkozatot a meghallgatáson történt egyeztetés alapján tették meg. Arra is volt példa, hogy a pénzügyi szolgáltató az elévülést nem vitatta, úgy nyilatkozott, hogy a jogintézmény jogi természetére tekintettel a követelés érvényesítése iránt jogi eljárást nem indít, ugyanakkor az ügy lezárását, nyilvántartásából történő kivezetését nem vállalta.

A követeléskezelők a tartozás rendezése érdekében többnyire együttműködő magatartást tanúsítottak, nyitottak voltak kedvezményes részletfizetés biztosítására, vagy a tartozás egy részének, egyes esetekben teljes egészének elengedésére. Részletfizetésben történő megállapodás esetén a havi részletek összegének és esedékességének meghatározása során többségében rugalmasak voltak.

Közel 200 ilyen eljárásból mindössze öt eljárás került megszüntetésre a kérelem megalapozatlansága okán. 59 eljárás egyezséggel zárult, 66 ügyben a kérelmező kérelmét visszavonta vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését. Számos esetben az eljárás folytatására nem volt szükség például a pénzügyi szolgáltató teljesítése miatt.

A kérelem visszavonására, az eljárás közös kérelemre, illetőleg az eljárás folytatásának szükségtelensége okán történő megszüntetésére az ügyek jelentős részében azért kerül sor, mert a felek megállapodtak, vagy a pénzügyi szolgáltató már teljesítette a kérelmező kérését, illetőleg valamelyik fél további cselekményt vállalt, így különösen a kérelmező valamely körlmény igazolását a pénzügyi szolgáltató döntéséhez, illetőleg a pénzügyi szolgáltató valamely további vizsgálat elvégzését.

Összegzőként rögzíthető, hogy a követeléskezelők a 2017-es évben együttműködők voltak, a meghallgatásokon felkészült képviselőik útján vettek részt és a jogvita lezárásában konstruktív módon működtek közre. Némely szolgáltató azonban megnehezítette az egyezség létrehozását azzal, hogy a meghallgatáson egyezségkötésre nem feljogosított képviselője vett részt, aki érdemben nem tudott döntést hozni a meghallgatáson előadott kérelmezői egyezségi ajánlatról, így ezen esetek jelentős részében a kérelmezők visszavonták a kérelmüket, hogy ajánlatukat közvetlenül a követeléskezelőnél nyújtsák be, és annak elutasítása esetén ismételten kezdeményezhessék a Testület előtti egyeztetést.

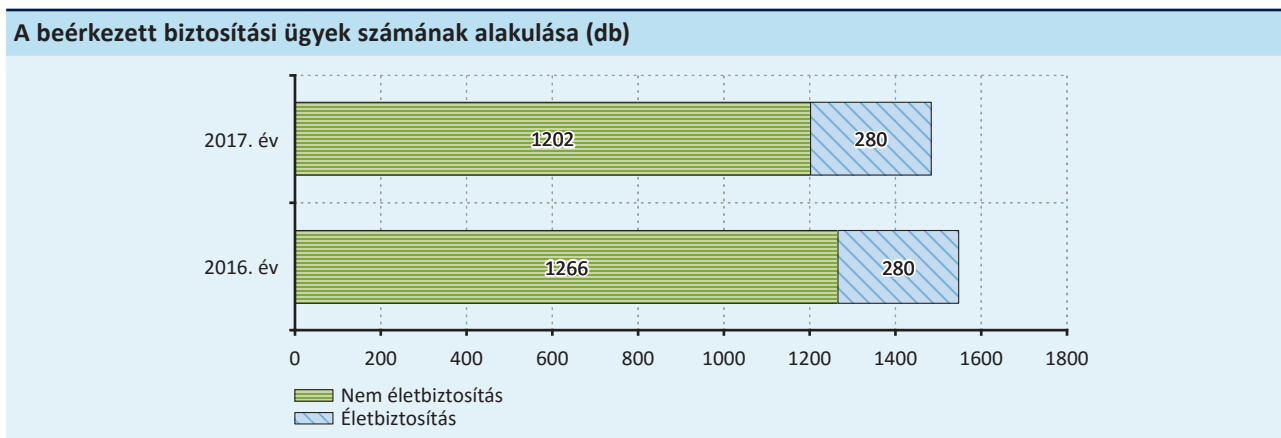
A meghallgatásokon a kérelmezők több ízben panaszkodtak a követeléskezelő által a követelés behajtása kapcsán tanúsított kifejezetten agresszív, zaklató magatartására.

Ajánlás a követeléskezelők részére

A fennálló tartozás rendezése érdekében mindig messzemenőig működjenek együtt ügyfeleikkel, a rendelkezésükre álló releváns információkat azonnal bocsássák rendelkezésükre, adjanak pontos tájékoztatást a követelés nagyságáról, azon belül a követelt összeg alapjául szolgáló jogcímeiről, és lehetőség szerint tegyenek egyezségi ajánlatot a tartozás mielőbbi rendezése érdekében. Ez érdeke a követeléskezelőknek is.

2.2.2. A BIZTOSÍTÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A biztosítási piac szereplőivel szemben 1.482 kérelem érkezett a Testülethez, amely az összes beérkezett ügy 40 százalékát tette ki. A kérelmek számában az utóbbi négy évhez képest szignifikáns változást, nagyobb ingadozást nem lehet megfigyelni. A kérelmek biztosítási ágankénti és biztosítási ágazonkénti megoszlásában strukturális változás sem volt észlelhető, a két biztosítási ág egymáshoz viszonyított aránya gyakorlatilag teljesen megfelel az utóbbi években tapasztalt megoszlásnak. Továbbra is a nem életbiztosítási ágba tartozó biztosítási szerződésekből fakadó jogviták tették ki az ügyek túlnyomó hányadát (81%), de az életbiztosítási ágba tartozó szerződésekkel kapcsolatos ügyek is jelentős számot képviseltek (19%).



A benyújtott kérelmek jellemzően a biztosítókkal szemben érkeztek, a biztosítási piac többi szereplőjével (alkuszok, többes ügynökök, stb.) szemben indult eljárások száma nem volt számottevő. Velük szemben biztosítási ügyekben mindösszesen 30 kérelem került benyújtásra.

Továbbra is jellemző az, hogy a biztosítási szektort érintő ügyek pénzügyi szolgáltatónkénti megoszlása gyakorlatilag leképezi az egyes pénzügyi szolgáltatók piaci részesedését. A biztosítási piac legnagyobb szereplőjével, a kompozit biztosítókkal (azon biztosítók, amelyek egyaránt foglalkoznak életbiztosítási és nem életbiztosítási területtel) kapcsolatban indult a legtöbb eljárás. A kérelmek közel 54%-a négy szolgáltatóval (Allianz Hungária Biztosító Zrt., Groupama Biztosító Zrt., Generali Biztosító Zrt. és az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.) szemben került benyújtásra.

A biztosításokkal kapcsolatban beérkező ügyek 88 százalékát, 1.293 ügyet a Testület érdemben tárgyalta, míg csupán 173 ügyben volt kénytelen a kérelmet hatáskör hiánya, eljárási akadály (panasz eljárás hiánya, jogerős bírósági döntés, stb.) vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt az eljárást meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek 30 százalékában, 381 ügyben a felek jóváhagyott egyezségeket kötöttek, amely az MNB tv. 120. § (1) bekezdése szerint végrehajtható határozat. Az év során 4 kötelezés és 1 ajánlás született. 88 ügyben a felek között a Testület eljárásának folyamánként, eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ezekben az ügyekben, mivel formálisan nem született egyezség, az eljárás a felek közös kérelmére vagy a kérelmező egyoldalú kérelem visszavonása eredményeképpen szűnt meg, a jogvita mégis a kérelmező számára megnyugtató rendezést nyert. Az ilyen eseteket is figyelembe véve a biztosítási piacot érintő ügyekben a befogadott kérelmek 37 százaléka a kérelmezők számára pozitív eredménnyel zárult.

132 alkalommal volt olyan előkérdés az ügyekben, amely az eljárás eredményes lefolytatását nem tette lehetővé. Ezek közül a legjellemzőbb volt, amikor a biztosító a jogalapi elutasító álláspontjára figyelemmel a kárfelmérést nem folytatta le, a kár összevontságára vonatkozó vizsgálatot nem végezte el. Ezekben az esetekben gyakori volt, hogy a felek az eljárás során megállapodtak egymással, hogy a kárügyben – eljáráson kívül – további egyeztetéseket folytatnak, illetve a biztosító a kárfelmérést elvégzi és az érdemi kárrendezést lefolytatja. Erre figyelemmel a kérelmező visszavonta kérelmét, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését. Bár az eljárás nem nyújtott végleges megoldást a felek között fennálló jogvitára, mégis elősegítette azt, hogy a jogvita kimozduljon a holtpontról, és a felek közötti kommunikáció újrainduljon. Arra vonatkozó információ nem áll a Testület rendelkezésére, hogy ezekben az ügyekben a felek közötti további egyeztetés

milyen eredményre vezetett. Azonban abból a tényből, hogy csak néhány esetben került ismételt a Testület elé a jogvita, az a következtetés vonható le, a kérelmező problémája valamilyen módon megoldást nyert. A biztosítási szektort érintő ügyekben a Testület előtt született egyezségek, a Testület által meghozott kötelezések és ajánlások, valamint a pénzügyi szolgáltatók egyoldalú teljesítése alapján a pénzügyi szolgáltatók a 2017. évben közel 120 millió forintot fizettek meg a jogorvoslatot kereső fogyasztóknak.

Elmondható, hogy a kérelmezők jelentős része nincs tisztában azzal a biztosítási jogi alapvetéssel, hogy a biztosítási szerződés alapján a biztosító a szerződésben meghatározott kockázatokra köteles fedezetet nyújtani és a kockázatviselés kezdetét követően bekövetkező biztosítási szerződésben meghatározott esemény, a biztosítási esemény bekövetkezése esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíteni. A biztosítási szerződés tehát nem minden bekövetkező kárra terjed ki és nem feltétlenül nyújt teljes fedezetet a biztosítási eseményként szabályozott károkra sem.

A biztosítási szerződésekkel kapcsolatos jogviták valamennyi területén, ágazattól, terméktől függetlenül továbbra is általános tapasztalat, hogy a fogyasztók úgy kötik meg a gyakran jelentős anyagi következményekkel járó biztosítási szerződéseket, hogy előzetesen nem tanulmányozzák át megfelelően a biztosítási szerződés részévé váló általános szerződési feltételeket (biztosítási szabályzatot, vagy biztosítási feltételeket). Ennek folytán gyakran csak később szembesülnek azzal, hogy a biztosítás mely kockázatokra nyújt fedezetet és milyen feltételekkel, illetve, hogy az adott biztosítás milyen kizárásokat tartalmaz, milyen eseményeket, körülményeket zár ki a térítés köréből. Ezekben az esetekben, ha megfelelően dokumentált a biztosítási feltételek átadása, alappal nem tud hivatkozni a kérelmező arra, hogy a feltételeket – az ajánlati dokumentációban szereplő írásos nyilatkozat ellenére – ténylegesen nem vette át, vagy azt nem ismerte meg.

Ajánlás a szolgáltatóknak

Jelentősen csökkenthető lenne a felek közötti jogviták száma, ha a biztosítások megkötése során – az ajánlati nyomtatványon – a jelenleginél sokkal erőteljesebben és bizonyíthatóan felhívnák a szolgáltatók a szerződők figyelmét arra, hogy a megkötött biztosítás alapvető feltételeit a biztosítás általános szerződési feltételei tartalmazzák, így a fogyasztóknak elemi érdeke, hogy a szerződés megkötését megelőzően azokat ténylegesen áttanulmányozza.

A biztosítási piac is egyre inkább kiaknázza a modern technológiákban rejlő lehetőségeket, a hazai biztosítók körében is egyre nagyobb a fogékonyság az ún. InsureTech megoldások iránt. Az online ajánlattétel mellett egyre inkább elterjedt lett az elektronikus kárbejelentés, a kárrendezési folyamat digitalizálása és a biztosításokkal kapcsolatos, a biztosító ügyfélportálján keresztüli online ügyintézés. A biztosítók számos esetben díjkedvezménnyel ösztönzik a szerződőket ezeknek a költséghatékony megoldásoknak az igénybevételére. Az online és elektronikus kommunikáció útján megvalósuló megoldásokat – főként a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéseknél – számos esetben olyan fogyasztók veszik igénybe, akik nincsenek megfelelően felkészülve arra, és így a biztosító – adott esetben jelentős joghatással járó – jognyilatkozatai nem jutnak el megfelelő időben a fogyasztóhoz, például mert az nem, vagy csak ritkán ellenőrzi az e-mail üzeneteit, nem tudja okos telefonját megfelelően használni, stb.

A biztosítási ügyek jelentős része tekintetében a jogvita kifejezetten valamilyen, a felek között a káresemény (biztosítási esemény) bekövetkeztének tényével, körülményeinek tényalapjával kapcsolatban áll fenn. Ennek alapján különös súllyal érvényesülnek ezekben az ügyekben a bizonyításra irányadó általános szabályok, mely szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Testület valósnak fogadja el. A biztosítási ügyekben a bírói gyakorlat szerint a biztosítási esemény bekövetkeztének tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár összecszerúségét a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennállását a biztosító köteles bizonyítani. A fenti elveket a Testületnek is alkalmaznia kell, de számos esetben problémát jelent, hogy a kérelmezők nem tudják megfelelő bizonyítékokkal alátámasztani az általuk hivatkozott biztosítási esemény körülményeit.

Ajánlás a kérelmezőknek

A későbbi bizonyítási nehézségek megelőzése érdekében a biztosítottaknak célszerű mind a biztosítás megkötésekor, mind időszakosan dokumentálni a biztosított vagyontárgy állapotát (pl. fényképfelvételekkel). Különösen igaz ez a káresemények bekövetkeztekor a kárkép saját dokumentálására is, így kiküszöbölhetőek lennének a későbbi ellentmondások.

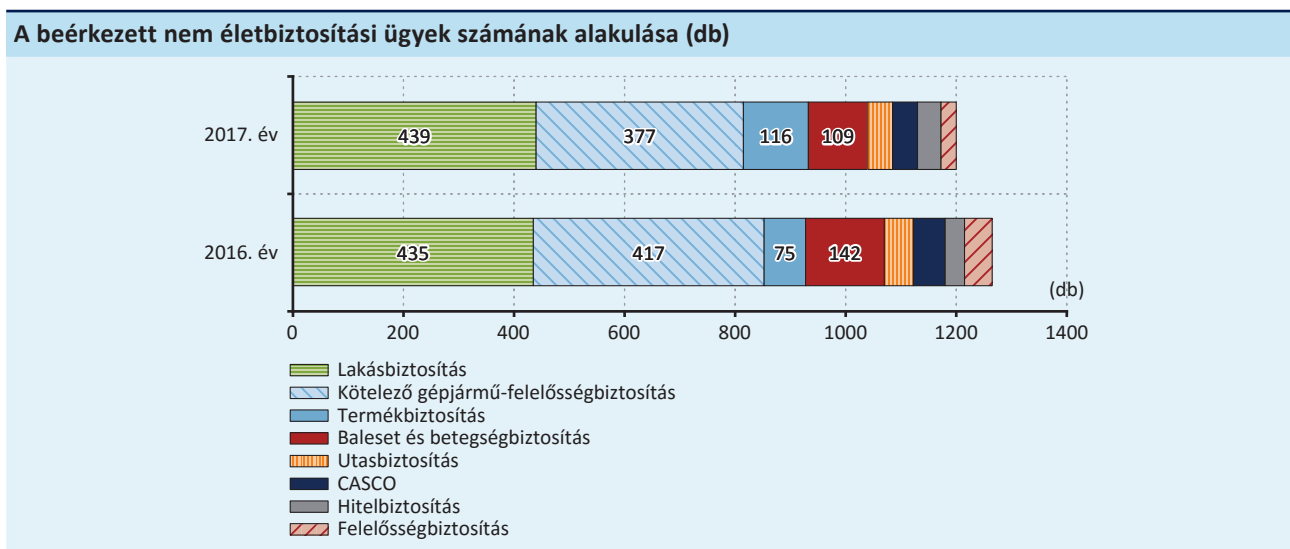
Számos alkalommal merül föl az ügy érdemi eldöntése szempontjából olyan lényegi kérdés, amelynek megítélése szakértői (műszaki szakértői, árszakértői, orvosszakértői) kérdést képez. Az eljárásban nincs lehetőség független igazságügyi szakértő kirendelésére, és széleskörű bizonyítás lefolytatására, így a testületi tagok ezekben az esetekben érdemi döntést hozni nem tudnak, kénytelenek az eljárást megszüntetni. Mivel az eljárásban a biztosítókat, vagy ügyvéd képviseli, ezekben a szakkérdésekben maga a biztosító jogi képviselője sem tud állást foglalni, érdemi nyilatkozatot tenni, így nincs lehetőség, hogy az adott kérdésben a meghallgatáson érdemi vita alakuljon ki. A Testület csak a meghallgatás halasztásával tudja beszerezni a pénzügyi szolgáltató részéről az adott szakkérdésre vonatkozó álláspontot.

Kifejezetten előremutató és követendő azon biztosítók gyakorlata, amelyek a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban jogi képviselő mellett műszaki szakértő, orvos-szakértő vagy kárszakértő részvételét is biztosítják a meghallgatásokon. A pénzügyi szolgáltatók ilyen jellegű együttműködése megkönnyíti a felek közötti párbeszédet, a szakértői kérdésekben történő gyors és érdemi egyeztetést, a Testület eljárásának hatékony lefolytatását.

2.2.2.1. A NEM ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGHOZ TARTOZÓ ÜGYEK

A nem életbiztosítási ágban a beérkezett kérelmek 87 százalékát, 1041 ügyet a tűz- és vagyoni károkkal, a kötelező gépjármű felelősségbiztosítással, a termékbiztosítással és a baleset és betegségbiztosítással kapcsolatos kérelmek tették ki.

A Testület 1205 ügyet zárt le, melyek 88 százalékában (1061 db) érdemi döntés meghozatalára volt lehetőség. 331 ügyben (31%) egyezség jóváhagyására került sor, és 1 ügyben ajánlást fogalmazott meg az eljáró tanács, 4 ügyben pedig kötelezést tartalmazó határozat született. A megszüntetett ügyek közül 81 ügy zárult a felek előzetes megegyezésével, ami összességében 39 százalékra emelte a kérelmezők számára kedvező végkimenetelű ügyek arányát ebben a kategóriában.



A lakásbiztosítás

A beérkezett biztosítási ügyek legjelentősebb hányada a korábbi évekkel azonosan, a lakossági vagyonszerződésekkel kapcsolatos tűz- és egyéb vagyoni károkból, ezen belül is az ún. lakásbiztosítási jogvitákból eredt. Ezek a jogviták képezték az összes biztosítási ügy 30 százalékát. A heves viharok okozta vihar-, felhőszakadás-, jégveréskárok, valamint egyéb, természeti (elemi) károk mellett a tűz- és robbanás-károk, valamint a betöréses lopások tették ki az ügyek túlnyomó többségét.

Ezen ügyekben a jogvita alapját az a kérdés képezte, hogy a bejelentett, fogyasztó által bejelentett káresemény egyben az adott biztosítási termék biztosítási feltételeiben (biztosítási szabályzatában) meghatározott biztosítási eseménynek

minősül-e. Az eljárás során nagy számban vezetett sikerre a felek közötti, a bekövetkezett káresemények tényállásának teljes körű feltárására vonatkozó egyeztetés, melynek következtében a biztosítók gyakran módosították a kárrendezési eljárás során kialakított jogalapi, vagy a biztosítási szolgáltatás összegszerűségére vonatkozó álláspontjukat.

Számos jogvita alapját képezte annak megállapítása, hogy az adott káresemény a kockázatviselés kezdetét megelőzően, vagy már a biztosító kockázatban állása alatt keletkezett. Ezen kérdés eldöntése sokszor jelentős nehézségbe ütközött. A békéltetési eljárásban igénybe vehető bizonyítási eszközök korlátozottságától függetlenül sok esetben sem a kárfelmérés, sem szakértői vizsgálat nem teszi lehetővé ennek a kérdésnek a kétséget kizáró bizonyítását.

Ajánlás a biztosítóknak

Előrelépést jelenthetne a fogyasztói jogok érvényesülése körében, ha magában a biztosítási feltételekben felhívnák az ügyfelek figyelmét arra, hogy célszerű a biztosítás kezdetekor, illetve időszakosan dokumentálni az ingatlan állapotát (pl. fényképfelvételekkel). Ugyanez elmondható a káresemények bekövetkeztekor a kárkép saját dokumentálására is, mivel ez esetben is számos alkalommal kiküszöbölhetőek lennének a későbbi bizonyítási nehézségek.

Jelentős volt azon ügyek száma, melyekben az ingatlan vagyoncsoportra vonatkozó biztosítási összeg nem megfelelő meghatározása, vagy az időszakos (éves) indexálás visszautasítása folytán az ingatlan alulbiztosítottságát állapítja meg a biztosító. Ha a biztosítási összeg a biztosított érdek értékénél kisebb, a biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában téríti meg.

Ajánlás a biztosítóknak

Az alulbiztosítottság jogkövetkezményeinek elkerülése érdekében fogyasztóbarát megoldás lenne, ha a biztosítási feltételekben a biztosítási összeg meghatározásának alapelvei, valamint az alulbiztosítottság jogkövetkezményei egyértelműen, közérthetően ismertetésre kerülnének, az egyes vagyoncsoportokra vonatkozó sajátosságok figyelembevételével. Szükséges az arra való hangsúlyos figyelemfelhívás is, hogy a biztosítási összeg helyes megjelölése, az értékkövetés alkalmazása, az érték megváltozásával kapcsolatos változás bejelentése a szerződő érdeke és a szerződő felelőssége. Előremutató és követendő azon biztosítási termékekben követett gyakorlatot, mely szerint az ajánlattétel során, az épület vagyoncsoport tekintetében, a biztosítási összeg meghatározásánál a biztosító lehetőséget biztosít ún. ajánlott (javasolt) egységár alkalmazására azzal, hogy a biztosító által javasolt biztosítási összeg elfogadása esetén nem alkalmaz alulbiztosítottságot, pro-rata térítést.

A betöréssel lopáskároknál az eltulajdonított vagyontárgyak értékének, az egyes vagyontárgyak biztosítottságának meghatározása mellett az ingatlan védelmi szintje képezi az egyik leggyakoribb vitakérdést. A lakásbiztosítási termékek túlnyomó többsége az ingatlan védelmi szintjétől függően nyújt térítést az eltulajdonított vagyontárgyakra. Gyakran megfigyelhető volt, hogy a szerződők nincsenek tisztában azzal, hogy pontosan milyen jellegű, milyen minőségű védelemmel kell felszerelni a biztosított ingatlant ahhoz, hogy a védelmi szint megfeleljen a biztosítási feltételekben meghatározottaknak.

Egyre gyakrabban jelennek meg az egyes biztosítók moduláris biztosítási termékei. A moduláris biztosítások olyan összevont, többkockázatú, komplex biztosítási termékek, amelyek egy épületre (és az abban lévő ingóságokra) vonatkozó alap vagyontárgybiztosításból, és az ahhoz kapcsolódó, az ügyfél által szabadon kiválasztható kiegészítő biztosításokból és kiegészítő fedezetekből állnak. Kétségtelen tény, hogy ezen biztosítási termékek jelentős szabadságot biztosítanak a szerződők részére abban, hogy szabadon meghatározhassák, hogy mely kockázatokra kívánják szerződést kötni, azonban a szerződésalkötési folyamatban számos esetben előfordul, hogy a nem egyértelmű jelölés, az egyes ajánlati nyomtatványon szereplő rovatok félreérthetősége folytán a tényleges fedezet nem felel meg a szerződő által szándékolt célnak, és adott esetben nem terjed ki olyan kockázatokra, amelyeket a szerződő biztosítani szeretett volna.

A 2017. évben lezárt lakásbiztosítási ügyek számokban

437 db
ELINTÉZETT ÜGY

ebből

404 db (92%)
ÉRDEMBEN ELBÍRÁLT ÜGY

ebből

158 db (39%)
EGYESZSÉG, AJÁNLÁS
ÉS MEGEGYEZÉS

A gépjármű-biztosítás

A lakásbiztosítások mellett a legnagyobb számban a gépjármű-biztosításokkal kapcsolatos jogviták kerültek a Testület elé. Ezen belül a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésből származó jogviták az összes biztosítási ügy 24 százalékát, míg a casco biztosításokból fakadó jogviták a biztosítási ügyek 3 százalékát képezték.

A **kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokból** származó jogviták továbbra is a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás-ról szóló 2009. évi LXII. törvényben (*Gfbt.*) meghatározott fedezetlenségi időszakra fizetendő ún. fedezetlenségi díjjal, a bonus-malus besorolással, a szerződésre meghatározott biztosítási díj mértékével, az évfordulós értesítéssel, valamint a gépjárművek által okozott balesetek (károk) károsultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel kapcsolatban keletkeztek.

A fedezetlenségi díj kialakulása a biztosítás nem körültekintő (pl. helytelen ajánlati tartalommal történő) megkötéséhez, az éves biztosítót váltáshoz, vagy a biztosítás díj nem fizetés címen történő megszűnéséhez kapcsolódott. A díjnemfizetési okkal megszűnő szerződések jelentős hányada – a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések vonatkozásában kiemelkedő számú – elektronikus (internetes) szerződéskötésekhez, és a költséghatékonyságból alkalmazott (és díjkezdvezménnyel ösztönzött) elektronikus kommunikációhoz kapcsolódott. Az elektronikus kommunikációra vonatkozó megállapodás alapján a biztosító jogosult a biztosítási szerződés létrejöttével, a díjfizetéssel, a szerződés megszűnésével, és egyéb lényegi jogkövetkezménnyel bíró jognyilatkozatokat elektronikus úton (e-mailben vagy saját ügyfélportálján keresztül) a szerződő részére megküldeni. A Testület elé kerülő jogvitákban még mindig jelentős azon jogviták száma, amelyek abból fakadnak, hogy a fogyasztó nem megfelelő rendszerességgel ellenőrzi a részére küldött e-mail üzeneteket, vagy alapvetően vitatja annak megküldését. Számos esetben derült ki a lefolytatott eljárás során, hogy a díjkezdvezmény érdekében olyan fogyasztók is az online szerződéskötést, vagy elektronikus kommunikációt választották, akik nem rendelkeztek saját számítógéppel, saját e-mail címmel sem. Külön problémakört képeztek azon ügyek, melynek során az alkuusz e-mail címe került kommunikációs csatornaként megjelölésre, és a biztosító üzenete nem jutott el megfelelő időben a szerződő üzembentartóhoz. A pénzügyi szolgáltatók hitelesített rendszerüzenetekkel igazolni tudták az elektronikus úton kiküldött jognyilatkozatok megküldésének idejét és a megküldés sikerességét. Erre figyelemmel csak azokban az esetekben jött létre egyezség a felek között, amelyekben egyértelműen megállapítható volt, hogy a biztosító által, elektronikus úton megküldött jognyilatkozat hibáüzenettel érkezett vissza a szolgáltatóhoz, vagy amelynek során bebizonyosodott, hogy a jognyilatkozat nem a jogszabályoknak megfelelő módon került megküldésre.

Ajánlás a szolgáltató részére

A helytelen, vagy használaton kívüli e-mail címekből származó problémák jelentős része kiküszöbölhető lenne, ha az ajánlattétel során a szerződéskötési folyamat részét képezné egy, az ügyfél által megadott e-mail címre megküldött visszaigazoló üzenet, amelyben egy hitelesítő hivatkozásra kattintással az ügyfélnek vissza kellene igazolnia, hogy az adott ajánlatot saját maga tette, és a kommunikációnak ezt a formáját magára nézve kötelezőként elfogadja. Ajánljuk a szolgáltatóknak egy ilyen gyakorlat bevezetését.

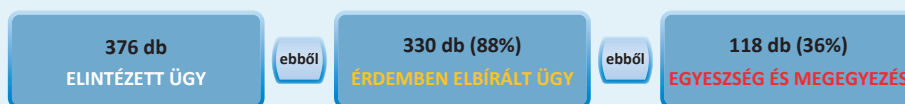
A korábbi éveknél kevesebb jogvita érkezett a biztosítók díj hirdetésével, és a következő biztosítási évre vonatkozó biztosítási díj meghatározásával kapcsolatban. Ezzel kapcsolatban érdemes tudni, hogy a Gfbt. 2015. évi CCV. törvénnyel történő és 2016-ban hatályba lépett módosítása alapján a biztosítók csak a folyamatos, felmondással meg nem szüntetett szerződések javára alkalmazhatnak kedvezményeket, s ez egyértelműen előrelépést hozott a biztosítók díj hirdetésével kapcsolatban. A törvény hatálybalépése óta megszűnt az a helyzet, hogy az új szerződést kötők kedvezőbb elbírálásban részesülnek a díjtarifában, mint a biztosító meglévő ügyfelei. Ez a törvényi változás a biztosítók által meghirdetett díjtarifák egyszerűsödését, közérthetőbbé válását is eredményezte.

A biztosítási díjviták körében a következő éves biztosítási díjról történő értesítés megfelelő megküldésével kapcsolatos ügyekben a felek több alkalommal is egyezséget kötöttek, melyben időarányos elszámolás mellett a szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetésében állapodtak meg. Ez lehetővé tette a kérelmezőknek, hogy a szerződés megszűnésére figyelemmel – esetleg kedvezőbb kondíciókkal – más biztosítónál, új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést kössenek.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos jogviták egyre jelentősebb hányadát képezték a gépjárművek által okozott balesetek (károk) károsultjai által indított eljárások, melyek során a károsultak a Gfbt. 12. §-a és 28. §-a

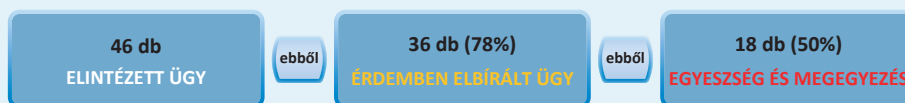
alapján fordulnak kártérítési igénygel közvetlenül a károkozó gépjármű üzemben tartójának biztosítójával szemben. Ezen ügycsoport eltérő a többi biztosítási ügytől abból a szempontból, hogy ezekben az ügyekben a biztosító a biztosítottja károkozása folytán fennálló megalapozott kárkötelmi igények alapján válik kötelessé arra, hogy a Gfbt-ben megállapított módon és mértékben mentesítse a biztosított károkozót a kár megtérítése, vagy sérelemdíj megfizetése alól. Ezekben a jogvitákban rendszeres vitakérdést képez a biztosított károkozó kártérítési felelősségének kérdése. Számos alkalommal a jogvita a baleset bekövetkeztét rögzítő okirati bizonyítékok (rendőrségi jegyzőkönyvek, helyszínrajzok, baleseti bejelentő nyomtatványok), és az adott közlekedési szituációra vonatkozó közlekedési szabályok összevetésével dönthető el. Ezzel kapcsolatban számos esetben előfordult, hogy a balesetet követően kitöltött baleseti bejelentőn a biztosító biztosítottja egyértelműen elismerte felelősségét, illetve a rendőrhatalóság megállapította a biztosított szabálysértési felelősségét, azonban a biztosító a kérelmező, mint károsult kárigényét elutasította. Az elutasítás kapcsán a biztosító arra hivatkozott, hogy a baleseti mechanizmus vizsgálata alapján azt állapította meg, hogy biztosítottja helytelenül mérte fel polgári jogi felelősségét, biztosítottja a nyilatkozatát visszavonta, illetve, hogy a szabálysértési felelősség nem alapozza meg egyúttal a károkozó polgári jogi felelősségét is. Ezekben az esetekben a felek között – a bizonyítékok biztosító részéről történő felülmérlegelése alapján – az eljárás gyakran a felek egyezségével végződött.

A 2017. évben lezárt kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyek számokban



A **casco biztosításokkal** kapcsolatos ügyekben a két általános problémakört továbbra is a saját-hibás károk és a gépjármű lopások képezik. A Testület elé került ügyekben néhány alkalommal a jogalap, de jellemzően a megállapított biztosítási szolgáltatás összecszerúsége képezte a vita tárgyát. A jogalapi vitákban a biztosító általi elutasítás okát többnyire az képezte, hogy – álláspontja szerint – a kárleírásban szereplő baleseti mechanizmus nem volt megfeleltethető a gépjárművön keletkezett sérülések helyének, jellegének. Az összecszerúségi vitákban számos alkalommal ütközött akadályba az érdemi döntés meghozatala, mert a gépjárművet ért károk összecszerúségének, vagy az ellopott gépjármű károkori értékének megállapítása gépjármű műszaki szakértői kérdést képezett. Ettől függetlenül számos esetben eredményre vezetett a felek közötti békéltetés, a felek több alkalommal közös nevezőre jutottak a gépjármű alapfelszereltségének, extra felszereltségének, EUROTAX besorolásának és – végső soron – károkori értékének megállapítása, valamint a javítással felmerült és számlával igazolt költségek mértéke tekintetében.

A lezárt casco ügyek számokban



A baleset- és betegségbiztosítás

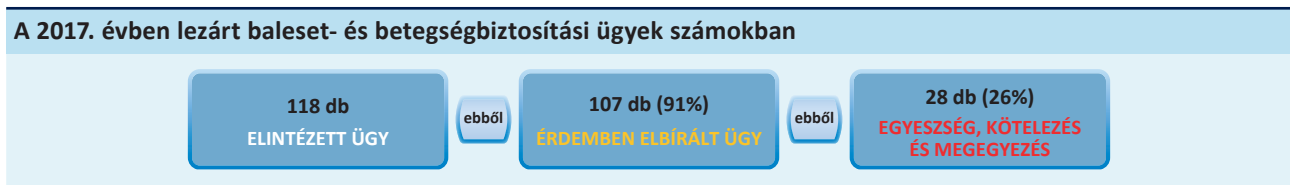
A baleset- és betegségbiztosítások körében új ügytípus nem került a Testület elé. Továbbra is főként a baleseti eredetű egészségkárosodás (munkaképesség-csökkenés) mértéke, illetve az egészségkárosodás korábbi, meglévő betegségekkel való ok-okozati összefüggésének fennállása, vagy annak hiánya volt a jogvita tárgya. A nevezett kérdések eldöntése orvosszakértői kérdés, melyekben a Testület maga nem tud állást foglalni. Emiatt ezeknél az ügyeknél a legmagasabb, 56%-os az MNB törvény 112. § (3) bekezdés c) pontja szerinti megszüntetés, mert az eljárás lefolytatása lehetetlen.

A balesetbiztosításokon belül jelentős hányadot képviselnek a csoportos biztosítások. A csoportos biztosítások legalapvetőbb jellemzője, hogy a biztosítási szerződés nem a biztosító és biztosított között jön létre, hanem a biztosító egy, a biztosítási érdek szempontjából érdekelt társaság között. Ezen biztosítási szerződések esetében a biztosítottak csatlakozási nyilatkozattal válnak a biztosítási szerződés alanyává, vagy bizonyos esetekben a szerződéssel fennálló jogviszony, például munkavállalói, előfizetői vagy egyéb szerződői jogviszony alapján automatikusan a szerződés biztosítottjává lesznek.

Ezeknek a szerződéseknek egy sajátos fajtáját képezik azok a csoportos biztosítások, amelyek egy bankkártya (általában hitelkártya) szerződéshez kapcsolódóan hoznak létre biztosítási jogviszonyt a biztosító és a biztosított között. A biztosított magával a bankkártya szerződés megkötésével biztosítottjává válik a bank és a biztosító között létrejött csoportos biztosításnak. Ezek között előfordulnak életbiztosítások, balesetbiztosítások, törlesztési biztosítások és utasbiztosítások is.

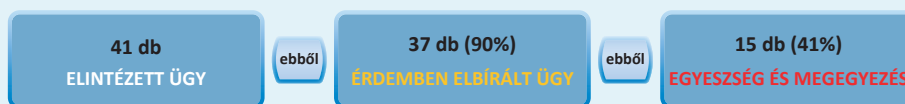
A csoportos biztosításokkal kapcsolatban indult jogviták körében az az általános tapasztalat, hogy a biztosítottak nincsenek tisztában az adott biztosítás feltételeivel, azzal, hogy milyen kockázatokra és milyen feltételek mellett nyújt fedezetet az adott biztosítás az őket ért káreseményekre. Sok esetben a biztosítottak nincsenek tisztában azzal sem, hogy az adott szerződés (hitelkártya szerződés) megkötésével egyúttal biztosítási szerződés biztosítottjává is válnak. Az új Ptk. továbbra is fenntartotta azt a – joggyakorlatban korábban is fennálló – szabályt, hogy a csoportos biztosítás esetén a biztosító tájékoztatási kötelezettségét csak a szerződő fél (tehát nem a biztosított) részére kell, hogy teljesítse, a biztosított felé nem áll fenn a biztosító egyéb biztosítások esetén meglévő tájékoztatási kötelezettsége. Tapasztalható volt a fentiekből fakadó probléma, nevezetesen, hogy az igényt érvényesítő biztosítottak, vagy jogutódaik nincsenek azon információk birtokában, amelyekre szükségük van az eredményes igénybejelentéshez vagy igényérvényesítéshez.

A gyakorlatban azonban több olyan esetben is egyezséget kötöttek a felek, amikor a biztosítóval szerződő fél részéről nem volt egyértelműen megállapítható a biztosított részére nyújtott tájékoztatás megtörténte, vagy annak terjedelme, vagy a tájékoztatás dokumentálása nem történt meg megfelelően, vagy az félreérthető volt.

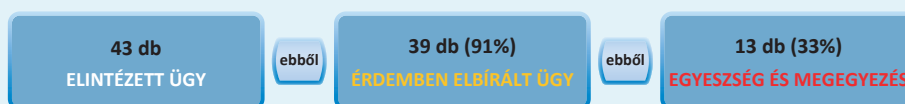


Az egyéb nem életbiztosítási ügyek

Az **utasbiztosítások** kapcsán is több jogvita keletkezett, az utazási biztosításokkal és útlemondási (sztornó) biztosításokkal kapcsolatban. Az utasbiztosításokkal kapcsolatos ügyszám az utóbbi három évben gyakorlatilag változatlan, az összes biztosítási ügy 3 százaléka csupán. Az utazási biztosítások külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújtanak fedezetet. Az utasbiztosítási szerződés egyszeri díjas, a biztosítási díjat azonnal egy összegben kell megfizetni. A biztosító által kiállított kötvény érvényessége az előre meghatározott utazási időtartamhoz igazodik. Az utasbiztosítást megkötő szerződő számos konstrukció közül választhat, amelyek a vállalt kockázatok, és a biztosítási szolgáltatások értékhatárának meghatározásában egymástól jelentősen eltérhetnek. Az utasbiztosításokra is érvényes az az általános, a többi biztosítási szerződésre vonatkozó megállapítás, hogy a megkötött utasbiztosítás a biztosítási szerződés részévé váló általános szerződési feltételekben (biztosítási feltételekben, vagy biztosítási szabályzatban) meghatározott veszélynemekre, kockázatokra nyújt fedezetet. Ennél fogva csak azon káresemények váltják ki a biztosító szolgáltatási kötelezettségét, amelyek a szerződésben rögzítésre kerültek. Több esetben merült fel vita a felek között, hogy az adott káresemény folytán megvalósult-e a biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási esemény. A poggyászkárok körében továbbra is rendszeresen visszatérő vitakérdés, hogy az adott poggyászt lezárt helyiségből, illetve gépjármű beláthatóság ellen megfelelően védett részéből tulajdonították-e el. Számos poggyászkár esetében a kérelmezők a vonatkozó biztosítási feltételekben kizárt vagyontárgy (pl. elektronikai eszközök, ékszerek, készpénz) eltulajdonítására alapították igényüket, melyek tekintetében – figyelemmel az adott szerződés kizáró rendelkezésére – nem volt megállapítható a kérelem megalapozottsága. Az utasbiztosítások egyik külön válfaját képezik az ún. **útlemondási biztosítások** vagy más néven a sztornó biztosítások. Ezen biztosítások arra az esetre nyújtanak biztosítási védelmet, ha az utas a lefoglalt utazását valamilyen, biztosítási feltételekben meghatározott okból (általában betegség miatt) nem tudja megkezdeni és az adott utazást kénytelen lemondani. Jellemző jogvita, hogy fennállt-e az út lemondásakor a biztosított utas utazásképtelensége, illetve az utazásképtelenség oka mikor keletkezett.

A 2017. évben lezárt utasbiztosítási ügyek számokban

A **hitelbiztosítások**, azaz a hitel- vagy törlesztési biztosítások különféle hitelek, személyi kölcsönök, hitelkártyák mellé köthetőek, csoportos biztosítás formájában. A törlesztési biztosítás alapján a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós keresőképtelensége vagy munkanélkülisége esetére, meghatározott időtartamra, amely általában hat-tizenkét hónap, átvállalja a biztosítottól a törlesztő részletek fizetését, azaz az adós helyett ebben az időszakban a biztosító teljesíti a banknak. Több hitelbiztosítási termék tartalmaz élet-, illetve betegségbiztosítási fedezetet is, melyek alapján a biztosított rokkanttá válása vagy halála esetén a biztosító akár a teljes tartozást is átvállalja. A biztosított halála, vagy rokkantsága miatt kialakuló jogviták a kockázati életbiztosítások, valamint a baleset- és betegségbiztosítások jellegzetességeit hordozzák. Ennek megfelelően a vitás kérdést általában az jelenti, hogy a biztosított halála, vagy maradandó egészségkárosodása egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegsége vagy sérülésre vezethető-e vissza, vagy azzal nem áll okozati összefüggésben. Ezekkel a biztosításokkal kapcsolatos jogviták az összes biztosítási ügy 3 százalékát jelentették csupán.

A 2017. évben lezárt hitelbiztosítási ügyek számokban**A termékbiztosítások**

Az utóbbi időben egyre nagyobb számban kerülnek értékesítésre a biztosítók termékbiztosítási (készülékbiztosítás és kiterjesztett garanciabiztosítás) módjai. Ezek piaci elterjedésével párhuzamosan a Testület előtt is folyamatosan, évről-évre nő a készülékbiztosításokkal kapcsolatos ügyek száma. 116 termékbiztosítással kapcsolatos ügyben fordultak a fogyasztók a Testülethez, amely már az összes biztosítási ügy közel 8 százalékát jelenti.

A készülékbiztosítás a műszaki készülékek, berendezések, a mobil telekommunikációs eszközök használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható káresemények következtében hirtelen fellépő, és a gyártó által jótállás alapján nem javítandó károkat (sérülés, törés vagy megsemmisülés) téríti meg a biztosítási szerződésben meghatározott esetekben. A nagyobb értékű műszaki eszközökre, így különösen a mobiltelefonokra kötött készülékbiztosítások gyakran tartalmaznak lopás esetére vonatkozó kockázatot is. A termékbiztosításoknál az ún. kiterjesztett garancia biztosítások a készülék gyári garanciáidőn túli belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet.

A készülékbiztosítási termékek értékesítése a mobiltelefon szolgáltatókon, nagyobb műszaki áruházláncokon és online műszaki kereskedéseken keresztül történik. A készülékbiztosítások között találunk hagyományos módokat, melyek esetében a biztosított közvetlenül a biztosítóval szerződik. A nagy mobiltelefon szolgáltatók gyakorlatában azonban a készülékbiztosítások csoportos biztosításként jönnek létre. Ezek alapvető jellemzője, hogy a biztosítási szerződés nem a biztosító és biztosított között jön létre, hanem a biztosító egy a biztosítási érdek szempontjából érdekelt társaság (jelen esetben a mobilszolgáltató) között. Ezen készülékbiztosítási szerződésekben a biztosítottak csatlakozási nyilatkozattal válnak a biztosítási szerződés alanyává, a szerződés biztosítottjává.

Bár számos élethelyzetre nyújtanak biztosítási védelmet a készülékbiztosítások, ez korántsem jelenti azt, hogy a készülékek bármilyen károsodása, eltűnése kiváltaná a biztosító megtérítési kötelezettségét. Valamennyi készülékbiztosítási termék szerződéses feltételeiben részletesen szabályozásra kerül, hogy mely esetekre, károokra terjed ki a biztosítási fedezet, milyen jellegű károk és milyen feltételek, körülmények fennállása esetén alapozzák meg a biztosító megtérítési kötelezettségét. Ezek az ún. biztosítási események. Szintén részletesen szabályozásra kerül a biztosítási feltételekben, hogy mely károokra nem terjed ki a biztosítási fedezet, és mely körülmények alapozzák meg a biztosító mentesülését.

A Testület előtti ügyekben a lehető legváltozatosabb sérülési formák és körülmények fordultak már elő. Tipikusnak mondhatók a készülékbiztosításokkal kapcsolatos ügyeken belül a kirándulás, étkezés, vagy a mosdó használata közben bekövetkezett, beázásos károk legkülönbözőbb variációi. Ezekben az ügyekben a leggyakoribb vitakérdés, hogy a bekövetkezett káresemény megfeleltethető-e valamely, a biztosítási szerződésben meghatározott biztosítási eseménynek, és így arra kiterjed-e a biztosító helyállási kötelezettsége. Számos esetben a biztosító arra hivatkozik, hogy a káresemény bekövetkezésében a biztosított súlyosan gondatlan magatartásával maga is közrehatott, vagy nem az adott helyzetben elvárható gondosságot tanúsította. Ezen kérdések eldöntése az eset összes körülménye alapján lehetséges csak, és jelentős szerep jut a mérlegelésnek is.

A készülékbiztosítások tekintetében a biztosítók bevett gyakorlata, hogy telefonos kárbejelentő vonalat tartanak fenn, amelyen a biztosítottak bejelenthetik a bekövetkezett kárt és előadhatják a káresemény bekövetkezésének körülményeit. A telefonos kárbejelentés bár kényelmes megoldás az ügyfeleknek, megvannak a maga korlátai. Sokszor az ügyfelek a káreseményt követő felzaklatott idegállapotban nem megfelelő részletességgel adják elő a káresemény körülményeit, adott esetben olyan fontos információkra nem térnek ki, amelyek elősegíthetnék a szolgáltatási igény pozitív elbírálását. A Testület eljárásában azonban számos esetben tisztázhatók az eset olyan körülményei, amelyek megalapozhatják a biztosító térítési kötelezettségét.

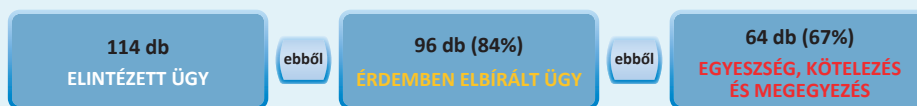
A kiterjesztett garancia biztosítások körében a jogviták egy jellegzetes, elkülöníthető csoportját képezték azok az ügyek, amelyekben a gyári garancia és a kiterjesztett garancia egymáshoz való viszonya volt a vitakérdés. Számos esetben a gyártó által biztosított (regisztrációhoz, vagy egyéb feltételhez kötött) meghosszabbított garancia kiüresítette a kiterjesztett garancia biztosítás kockázati körét. Más esetekben véleményeltérés volt a felek között abban a tekintetben, hogy a kiterjesztett garancia biztosítás időbeli hatálya, tartama a szerződéskötéstől, vagy a gyári garancia megszűnésének időpontjától kezdődik.

Ajánlás a szolgáltatóknak

A kiterjesztett garancia biztosítások körében a Testület célszerűnek tartja, hogy a termékre vonatkozó biztosítási feltételekben, illetve a biztosítási kötvényben egyértelműen meghatározásra kerüljön a biztosítási fedezet időbeli terjedelme.

A termékbiztosításokkal kapcsolatos eljárások során kiemelkedően magas volt az érintett biztosítók együttműködési hajlandósága, a Testület elé került és érdemben elbírált kérelmek 67 százalékában vezetett eredményre a felek közötti békéltetés, melynek folytán egyezségeket kötöttek vagy, a biztosító eljárásán kívül teljesítette a fogyasztó igényét, ami a biztosítási szektor egészét tekintve is ezeknél az ügyeknél volt a legmagasabb arányú.

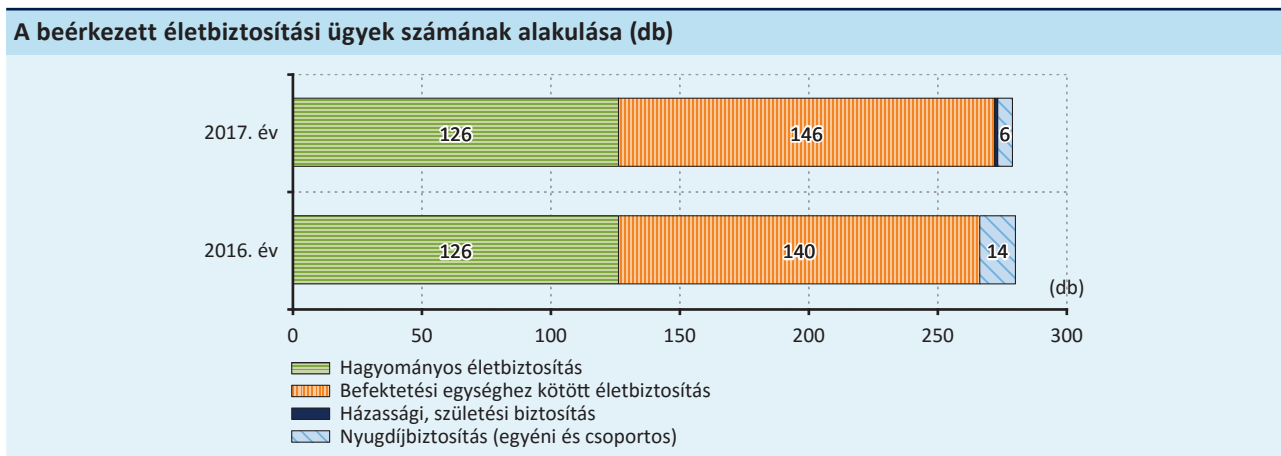
A 2017. évben lezárt termékbiztosítási ügyek számokban



2.2.2.2 AZ ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGHOZ SOROLT ÜGYEK

Az életbiztosítással kapcsolatos kérelmek a biztosítási szektorhoz kapcsolódó kérelmek 19 százalékát képezték. Az életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos ügyek között a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások, a hagyományos életbiztosításokhoz és a nyugdíjbiztosítások egymáshoz viszonyított aránya nagyságrendileg megfelel a 2016-ban tapasztalt aránynak.

A Testület 261 ügyet zárt le, melyek 89 százalékában (232 db) érdemi döntés meghozatalára került sor. Egyezség jóváhagyására 50 ügyben (22 %) nyílt lehetőség, és a megszüntetett ügyek közül 7 ügy zárult a felek előzetes megegyezésével. Összességében a kérelmezők számára kedvező végkimenetelű ügyek aránya így 25 százalék volt.

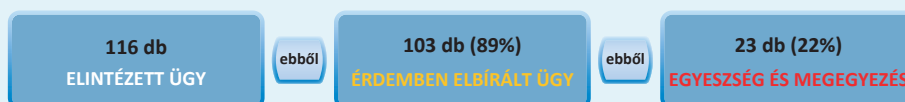


A hagyományos életbiztosítás

A hagyományos kockázati életbiztosítások körében az elmúlt évekhez hasonlóan a jogviták döntő többsége továbbra is a haláleseti szolgáltatás jogalapi elutasításával volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben az életbiztosítás kedvezményezettje, vagy a biztosított örököse fordult a Testülethez kérve a biztosító szolgáltatási kötelezettségének megállapítását. A hagyományos, halálesetre szóló kockázati életbiztosítási termékek kizárt kockázatként határozzák meg azt a körülményt, ha a biztosított halála egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegsége, vagy sérülésre vezethető vissza. A Testület elé került ügyekben, a biztosítók ezen termékkör tekintetében, ilyen okra alapítva utasították el a kedvezményezettek szolgáltatási igénybejelentését. Mivel a nem baleseti eredetű halál bekövetkezteként közvetett okaként a halott vizsgálati jegyzőkönyvekben az esetek túlnyomó többségében általános, bizonyos életkorban a társadalom jelentős részénél fennálló betegségek (magas vérnyomás, szív és érrendszeri betegségek) kerülnek megjelölésre, amelyek a biztosítottak jelentős részénél már a szerződéskötéskor fennállnak, ez a körülmény kézenfekvő elutasítási okként szerepel a biztosítók kárrendezési gyakorlatában. A biztosítók fenntartják az orvosszakértőjük által kialakított álláspontot, csupán azokban az ügyekben történik változás a korábbi állásponthez képest, amikor az orvosi okiratokból egyértelműen megállapítható, hogy az elhunyt biztosított korábban fennállott, és halott vizsgálati jegyzőkönyvben is szereplő betegsége nem áll ok-okozati összefüggésben a halállal. Annak egyértelmű megállapítása, hogy a biztosított halála ok-okozati összefüggésben áll-e az adott, korábban már fennálló betegséggel, orvosszakértői kérdés, így a kockázati életbiztosításokból fakadó jogviták jelentős része szakkérdés elbírálásának lehetetlenségére figyelemmel megszüntetésre került, sajnos csak az eljárások kis hányadában születtek egyezségek.

A hagyományos életbiztosítások körében a vegyes életbiztosításokkal, tehát a kockázati és elérési szolgáltatást is nyújtó életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták képezik a Testület elé kerülő ügyek másik legjelentősebb szeletét. A vegyes életbiztosításokkal kapcsolatban a kérelmek többsége az elérési szolgáltatás megszerzésére vonatkozott. Jellemző problémát jelentett, hogy az elérési szolgáltatás megállapítása esetén alkalmazott hozam számítási alapját az életbiztosítási díjtartalék képezi, melynek mértéke – jellegénél fogva – előzetesen nem állapítható meg, a szerződők számára annak pontos számítási módja nem ismerhető meg. A hozamszámítás, a hozam pontos mértéke, a fogyasztók számára nem ellenőrizhető. Jellemző vitakérdés volt a felek között a technikai kamat számításának módja, annak vetítési alapja, valamint az életbiztosításon érvényesített költségek mértéke.

A 2017. évben lezárt hagyományos életbiztosítási ügyek számokban



A befektetési egységekhez kötött életbiztosítás

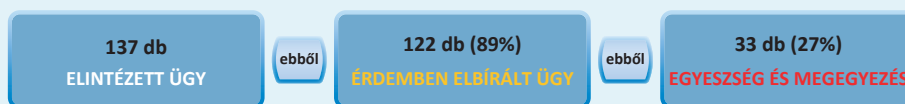
A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítások képezik a fogyasztók számára értékesített biztosítási termékek közül a legbonyolultabb, általában befektetési ismereteket is igénylő termékkört. Bár az utóbbi másfél évtizedben számos, a fogyasztók érdekeit védő, és a folyamatos és megfelelő tájékoztatást előíró jogszabályi változás történt, a lejáró szerződések esetében egyértelműen megmutatkozik a korábbi időszak szabályozásának hiányossága. A hosszú, jellemzően 10-20 év tartamra kötött szerződések esetében most mutatkozik meg az a sajátosság, hogy a magas költségelvonást, a befizetett díjakból képzett befektetések hozamai az alacsony hozamkörnyezet miatt nem tudják kompenzálni.

A Magyar Nemzeti Bank által meghirdetett *etikus életbiztosítási koncepció*, valamint az annak keretében kibocsájtott, a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokról szóló *8/2016. (VI.30) számú ajánlás* jelentős változást hozott az unit-linked életbiztosítási termékek szabályozásában. A konkrét költségtranszparencia, a TKM limitrendszer, valamint a fogyasztók megfelelő tájékoztatását szolgáló egyéb szabályok folytán a unit-linked életbiztosítások költség szerkezete az ügyfelek számára teljesen átláthatóvá és más termékekkel összehasonlíthatóvá vált, az alkalmazható költségek köre, a költségek maximális mértéke pedig valamennyi termékre vonatkozóan meghatározásra került.

Eljárásainkban egyértelműen megmutatkozik a fent hivatkozott koncepció hatása. A Testület elé – a korábbi évek gyakorlatával ellentétben – nem kerülnek frissen 1-2 éven belül megkötött unit-linked életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták. A benyújtott kérelmek korábbi, a szabályozást megelőző időszakban értékesített biztosítási termékekkel voltak kapcsolatosak. A kérelmezők részéről továbbra is gyakori hivatkozás volt, hogy a szerződéskötés során nem tájékoztatták őket megfelelően a biztosítás jellemzőiről, így különösen a költségelvonások mértékéről, a visszavásárlási összeg számításáról és arról, hogy a befektetési kockázatot ők viselik. Nehézséget jelent ezen ügyekben, hogy a felvett ajánlati dokumentáció teljes körűen tartalmazza a fogyasztó nyilatkozatait, mely szerint teljes mértékben megismerte és elfogadta a termék feltételeit, ennek körében a visszavásárlási táblát és a befektetés tekintetében fennálló kockázatvállalását. A befizetett biztosítási díjat a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek túlnyomó többségénél jelentős költségek, levonások terhelik. Az egyik legjelentősebb ilyen tétel a szerzési költségek fedezetéül szolgáló, a kezdeti egységek csökkentésével felszámított költség. A biztosítást ezen felül a feltételekben meghatározott további levonások terhelik, mint például a kockázati biztosítás díja, a kezelési költség, átváltási költség, alapkezelési költség, stb. A kérelmezők gyakran vitatták a felszámított költségek mértékét, azok jogosságát, valamint a költségstruktúra tisztességességét.

Ezek a biztosítási termékek hosszú, 10-20 éves tartamra jönnek létre, és a visszavásárlási érték, mint maradékjog a biztosítás tartamából eltelt idő függvényében kerül meghatározásra. Így mindig problémát jelentett az egyes ügyekben, hogy amennyiben az életbiztosítás annak visszavásárlása, vagy díjnemfizetés miatt a tartam lejáráta előtt megszűnik, akkor a szerződő részére az általa befizetett összegnél jelentősen alacsonyabb összeg kerül kifizetésre, szélsőséges esetekben a teljes befizetett összeg elvész.

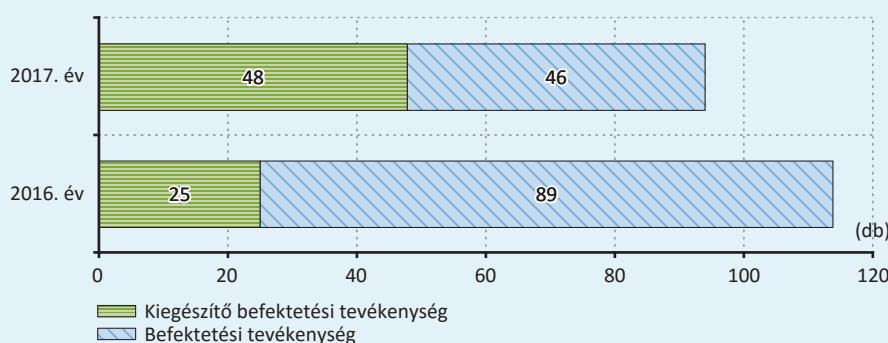
A Testület eljárásai során gyakran tapasztalható volt, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz kapcsolódóan létrehozott eszközalapok gazdálkodása, tényleges befektetési tevékenysége, nem átlátható a szerződők és sok esetben még a biztosítók munkatársai számára sem. Az előző évekhez képest ebben a kérdésben a fogyasztói jogviták újabb típusa bontakozott ki. A fogyasztók amiatt fordultak panasszal a pénzügyi szolgáltatók felé, hogy az életbiztosítási szerződések mögött álló eszközalapok hozamszintje messze az általuk elvárt mögött volt. A pénzügyi szolgáltatók ezeket a panaszokat elutasították arra hivatkozva, hogy egyrészt a befektetési kockázatokat a szerződőnek kell viselni, másrészt pedig, hogy a pénzügyi szolgáltatók az eszközalapok teljesítményére nincsenek hatással. A Testület megkísérelte részletesen megvizsgálni, hogy az eszközalapok működése összhangban van-e a pénzügyi szolgáltatók tájékoztatójában, a befektetési politikában leírtakkal. Vizsgálata többek között az eszközalapok portfóliójának szerkezetére, a tájékoztatókban megadott referencia-hozamokkal való korrelációjának elemzésére terjedt ki. Eljárásunk jogi korlátai miatt a vizsgálat sokszor nehézségbe ütközött, azonban volt olyan pénzügyi szolgáltató, amely felülbíráltá álláspontját, és egyezség keretében utólagosan a megadott referencia-hozamnak megfelelően átszámolta az eszközalap teljesítményét, és ennek megfelelően a különbözetet a kérelmező részére egyezség keretében megtérítette.

A 2017. évben lezárt befektetési egységhez kötött életbiztosítási ügyek számokban**A nyugdíjbiztosítás**

A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban csupán 6 kérelem érkezett. A jogviták a lejáratú szolgáltatás megszerzésével, az érvényesített adókedvezménnyel és a visszavásárlási összeg elszámolásával voltak kapcsolatosak. A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban egyezség nem született.

2.2.3. A TŐKEPIACCAL ÉS A BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatókkal szemben 94 kérelem érkezett. A benyújtott kérelmek száma kis mértékű csökkenést mutat a korábbi évekhez képest, ugyanakkor a kiegészítő befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogviták aránya jelentősebben emelkedett.

A beérkezett tőkepiacot érintő kérelmek számának alakulása (db)

A korábbi években a megbízások teljesítésével, vagy nem teljesítésével összefüggésben merültek fel jogviták, amelyekben az ügyfelek célja az őket ért piaci veszteségek megtérítése, vagy részbeni kompenzálása volt. A Tartós Befektetési Számlákkal (TBSZ), valamint az értékpapírszámlák vezetésével kapcsolatban fordultak hozzánk a kérelmezők adózási kérdések miatt is, amelyek a TBSZ számlán folytatott tranzakciókat, valamint a deviza alapú befektetések miatt keletkezett árfolyamnyereség adóvonzatát érintették.

A kiegészítő befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatban jellemző volt a számlavezetési díjakkal kapcsolatos vita, amelyben az ügyfelek a díjak nagyságával, vagy azok emelésének mértékével nem értenek egyet. A jogviták alapvetően két csoportba oszthatók: egyiknél az ügyfelek a pénzügyi szolgáltató – véleményük szerint helytelen – befektetési tanácsadási tevékenysége miatt keletkezett piaci veszteségük megtérítését kérik, a másikonál a megbízások nem megfelelő teljesítése miatt kérnek kártérítést.

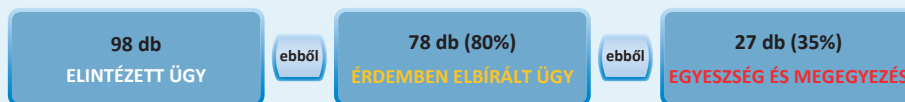
Az első csoportba sorolt ügyeknél sokszor fordult elő, hogy az ügyfél és a pénzügyi szolgáltató között befektetési tanácsadásra vonatkozó szerződés nem állt fenn, azonban a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja az ügyfél által elmondottak alapján valamilyen befektetési terméket ajánl, amelynek következtében az ügyfelet veszteség éri, vagy nem az élethelyzetének megfelelő befektetési terméket választja, és emiatt hátrányt szenved. Az ebbe a körbe tartozó jogviták egyik tipikus esete volt, melyben a kérelmező a pénzügyi szolgáltatót befektetési jegy vásárlása céljából kereste fel. A pénzügyi szolgáltató alkalmazottjának a kérelmező elmondta, hogy rövid távra keres befektetési lehetőséget, mert lakásvásárlási szándéka van. A kérelmező az ajánlott befektetési jegyet megvásárolta, majd ezt követően, amikor a lakásvásárlás miatt a befektetési jegyeit eladni kívánta, észlelte, hogy kiemelkedően magas jutalékot vontak le tőle, amiről a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja nem tájékoztatta, a kérelmező kérte a jutalék visszatérítését. A pénzügyi szolgáltató a meghallgatás előtt megküldött

válasziratában a kérelmező kérelmét visszautasította, azonban a meghallgatáson részben elismerte, hogy alkalmazottja tévedhetett, végül a felek egyezsége kötötték a jutalék részbeni visszatérítésére.

A második csoportba tartozó ügyek esetén a fogyasztói jogvita kialakulásában fontos szerepet játszott, hogy az ügyfél megbízása nem vagy nem úgy teljesült, ahogy azt az ügyfél elvárta. Okai lehetnek a pénzügyi szolgáltató oldaláról felmerült technikai problémák, mint például az internetes kereskedési rendszer átmeneti leállítására, amely miatt az ügyfél tőzsdei megbízásokat nem tud adni, vagy a meglévőket módosítani. Az ügyfél több információs csatornán keresztül is megbízásokat tud adni, ezért a pénzügyi szolgáltató ezekben az esetekben nem tartotta megalapozottnak az ügyfél igényét, és elzárkózott annak teljesítésétől.

Az ügyfél és a befektetési szolgáltató kapcsolatának vannak olyan bizalmi elemei, amelyek következtében jogsértés, vagy szerződésszegés hiánya esetén is tud és akar a pénzügyi szolgáltató az ügyfél érdekében egyezségi ajánlatot tenni, és egyezsége kötni a hosszú távú üzleti kapcsolat fenntartása érdekében. Az egyik esetben a kérelmező egy adott befektetési termékre tőzsdei eladási megbízást adott a pénzügyi szolgáltatónak meghatározott limitáron. A kérelmező eladási megbízása nem teljesült, ezt követően a befektetési termék árfolyama csökkenni kezdett. A kérelmező álláspontja szerint az eladni kívánt befektetési termék árfolyama az általa megadott limitár felett is volt, így a megbízásának teljesülnie kellett volna. A pénzügyi szolgáltató a meghallgatás előtt megküldött válasziratában és a meghallgatáson is bizonyította, hogy a kérelmező álláspontja nem felel meg a valóságnak, a befektetési termék árfolyama a megadott limitár felett nem tartózkodott, így az eladási megbízás nem mehetett teljesedésbe. A meghallgatáson a felek a kölcsönös érdekeiket figyelembe véve egyeztetéseket kezdtek a Testület eljáró tagjának közreműködése mellett, amelynek eredményeképpen a pénzügyi szolgáltató a kérelmezőt ért veszteség egy részének megtérítésére ajánlatot tett, miközben a kérelmező vállalta, hogy a pénzügyi szolgáltató ügyfele marad hosszabb távon is.

A 2017. évben lezárt tőkepiaci ügyek számokban



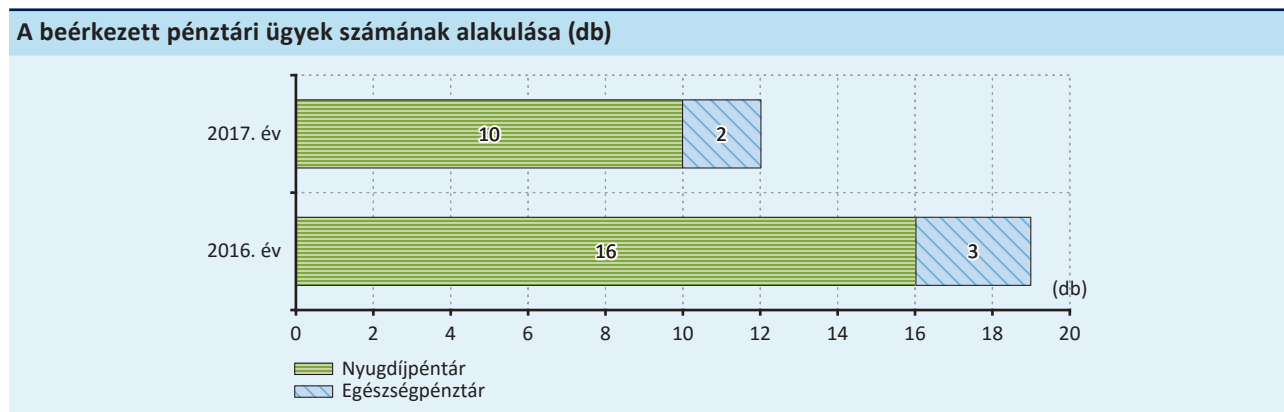
Összefoglalva megállapítható, hogy a pénzügyi szolgáltatók eljárásaink során a fogyasztói jogviták megoldása érdekében együttműködőek voltak. A válasziratok tartalmát tekintve, és a meghallgatásokon történő részvételük alkalmával is magas szintű szakmai kompetenciáról tettek tanúbizonyságot. Amennyiben lehetőség adódott, igyekeztek a kérelmezőkkel egyezsége kötni, vagy részletes magyarázatot adtak, hogy miért nincs mód egyezségkötésre. Egyezségkötési hajlandóságukat befolyásolta, hogy az adott fogyasztói jogvitában a kérelmezőknek mennyiben volt igazuk, továbbá az is, hogy mekkora volt az elkötelezettségük és érdekük a kérelmezőkkel folytatott üzleti kapcsolatuk fenntartásában.

Ajánlás a kérelmezők és a szolgáltatók részére

A fogyasztói jogviták érdemi elemzéséből az vonható le, hogy a kérelmezők pénzügyi tudatossága, az általuk megkötött ügyletekre vonatkozó tájékozottságuk az előző évekhez képest nem változott. A fogyasztói jogviták jelentős részét továbbra is az okozza, hogy a kérelmezők a saját ügyleteik megkötésekor az ügyletekre vonatkozó feltételrendszer megismerésére nem helyeznek kellő hangsúlyt. Ajánljuk minden pénzügyi fogyasztónak, hogy kellő gondossággal járjanak el a pénzügyi szolgáltatókkal történő szerződésük megkötésekor, a konkrét megbízásaik megadásakor. A kellő gondosság hiánya sok esetben a pénzügyi szolgáltatókat is jellemzi a fogyasztókkal történő szerződések megkötésekor, illetve megbízásaik befogadásakor. Így ajánljuk nekik is, a tájékoztatási feladatokat ellátó munkatársaik nagyobb körültekintéssel járjanak el, pontosabban és érthetőbben tájékoztassák a fogyasztókat, és nem csak a fogyasztók írásbeli tájékoztató anyagokkal való ellátásában működjenek közre, hanem szóban is emeljék ki, hangsúlyozzák az adott termékre vonatkozó specialitásokat, jobban hívják fel a kockázatokra a figyelmet, eljárásukat az ügyfélbarát megoldások vezéreljék.

2.2.4. A PÉNZTÁRAKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

A pénztárakkal kapcsolatos ügyek közül 10 ügy a nyugdíjpénztárakat érintette, 2 ügy érkezett egészségpénztári szolgáltatásokkal kapcsolatban.

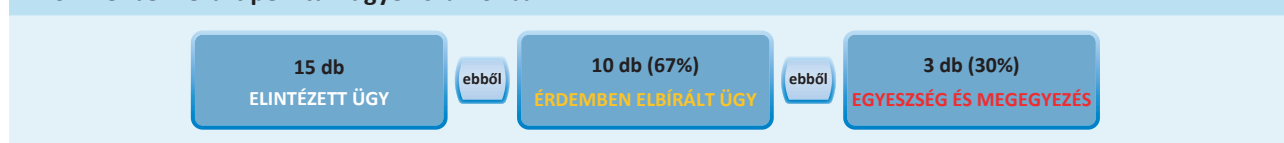


Az érdemben tárgyalt kérelmek az önkéntes nyugdíjpénztárakkal és egy magánnyugdíjpénztárral szemben kerültek benyújtásra.

Az önkéntes nyugdíjpénztárakkal kapcsolatban jogvitaként merült fel, hogy tagi kölcsön igénylésekor már hozamra is jogosult lett volna a kérelmező, de ez a tájékoztatás elmaradt, amiből – a kérelmező álláspontja szerint – a tagi kölcsön kamatfizetése miatt kára keletkezett. Egy másik jogvita során a nyugdíjkorhatár elérését követően a kérelmező kérte az összegű nyugdíjszolgáltatást, azonban a tagság megszüntetését nem kérte, így a pénztár továbbra is várta a tagdíj befizetését, melyet a kérelmező sérelmezett. Volt olyan jogvita, amikor a kérelmező a jogutód pénzügyi szolgáltatónál kérvényezte a kifizetést, ahol azt a tájékoztatást kapta, hogy a jogelőd szolgáltató a teljes tagdíjat kifizette korábban a kérelmező részére, és ezzel egyidejűleg lezárta a számláját, ezért a jogutód kifizetést nem tudott teljesíteni. Egy esetben a kérelmező kifogásolta, hogy a pénzügyi szolgáltató a munkáltatója által teljesített befizetést korrekció jogcímen visszavezettette a nyugdíjpénztári számlájáról a munkaviszonya közös megegyezéssel történő megszüntetésekor. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató a kérelmező volt munkáltatójával ismételt egyeztetést folytatott, a munkáltató visszautalta a korrekció összegét a kérelmező nyugdíjpénztári számlájára. A kérelmek tehát az elszámoláshoz, kifizetéshez, tagi kölcsönhöz és járulékfizetéshez kapcsolódtak az önkéntes nyugdíjpénztárak esetében.

Magánnyugdíjpénztárral szemben benyújtott kérelmek közül egyik esetben a kérelem a teljes megtakarítás összegű kifizetésére irányult, mivel a kérelmező nyugdíjazása megvalósult. A pénzügyi szolgáltató ezen kérelemnek eleget tenni nem tudott, mert a megtakarítás csak járadék formájában igényelhető. Megoldási javaslatokként felvetette a szolgáltató, hogy kérelmező jogosult visszalépni az állami nyugdíjrendszerbe, és akkor jogosult egy összegben megkapni a reálhozamot, a megtakarítási rész pedig visszautalásra kerülne a Nyugdíjbiztosítási Alap javára, illetve további megoldási lehetőség, ha az összeget a nyugdíjpénztári számláján hagyja, az a kérelmező halála után az örökség részét fogja képezni, vagy megvárja a járadékszolgáltatásra vonatkozó szabályzat jóváhagyását és járadékszolgáltatás kifizetését kéri. Az eljárás megszüntetésre került, egyezés nem született, és jogszabálysértés sem történt.

A 2017. évben lezárt pénztári ügyek számokban



A pénzügyi szolgáltatók együttműködőek és megoldás orientáltak voltak, míg a kérelmezők részéről tapasztalható volt, hogy a termék és az arra vonatkozó jogszabályok nem megfelelő ismeretéből fakadt a jogviták többsége.

Ajánlás a pénztárak részére

A tagjaikat részletesen, közérthető módon tájékoztassák minden terméktípusról, hiszen elvárható, hogy a saját ügyintézőik teljes körűen felkészültek legyenek a termékekkel kapcsolatban. Az információ hiánya, illetve téves tájékoztatás okán ne keletkezessenek jogviták.

Ajánlás a kérelmezők részére

Javasolt az alaposabb ismeretek megszerzése a pénztári termékek igénybevételével kapcsolatban, különös tekintettel a kifizetésre és a járulékfizetésre vonatkozóan, keressék a szolgáltatók honlapját, személyesen is kérjenek információt, tájékozódjanak e terméktípus jellemzőiről és főleg az alkalmazott díjakról.

2.3 A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK

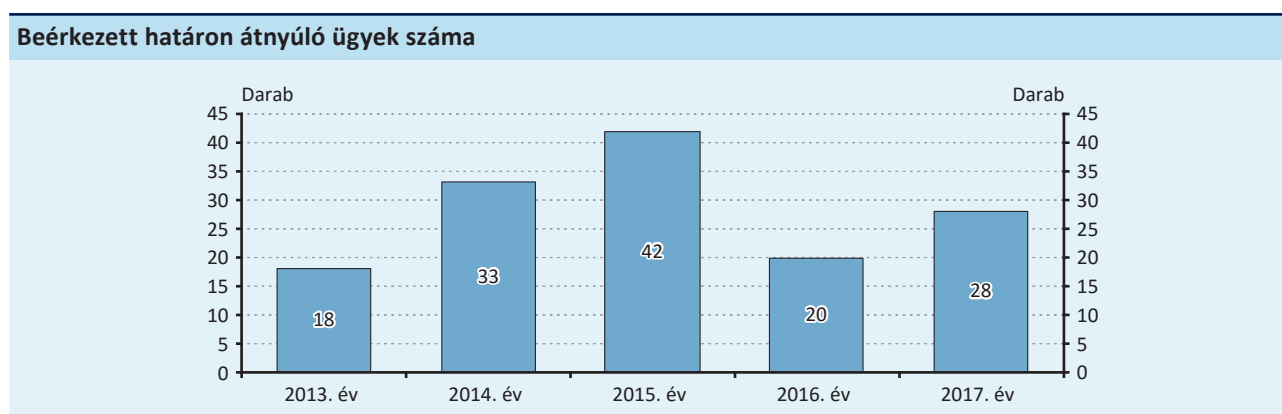
A FIN-Net nemzetközi hálózatának tagjaként 2013. óta Testület úgynevezett határon átnyúló fogyasztói jogviták lebonyolításában is rendelkezésre áll, így abban segít az érintett fogyasztóknak, hogy ha egy más tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval (bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással stb.) jogvitájuk támad, azt a saját országuk alternatív vitarendezési fórumának segítségével megoldhassák vagy amennyiben ez nem lehetséges, találjanak egy olyan alternatív vitarendezési fórumot, amely az ügyet békéltetés vagy közvetítés útján képes rendezni. Ezek az esetek a határon átnyúló fogyasztói jogviták, melyek magyar szabályait a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 124-129. §-ai tartalmazzák. Ezek irányadók akkor, amikor az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon, a szolgáltató székhelye, telephelye, letelepedési helye az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban van; vagy éppen fordítva, az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más EGT államban, az MNB felügyelete alá tartozó szervezet székhelye pedig Magyarországon van.

Az eljárás megindításának és lefolytatásának szabályai a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetében némileg eltérnek az általános szabályoktól. Ha a fogyasztó Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel a szolgáltató pedig más EGT államban bejegyzett pénzügyi szolgáltató, az eljárás megindításának többletfeltétele az alávetési nyilatkozat megléte a szolgáltató részéről, mely az eljárásnak való alávetést és a döntés előzetes elfogadását jelenti együttesen. Alávetési nyilatkozat hiányában azonban a határon átnyúló jogvita rendezésének eredményessége kétséges, ilyenkor a Testületnek csak tájékoztatási és – amennyiben a kérelmező kéri – továbbküldési feladata van. A Testületnek tájékoztatnia kell a fogyasztót az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról, az annak eljárására vonatkozó szabályokról, különösen a szolgáltatóval való előzetes egyeztetés szükségességéről és az eljárás megindítására előírt határidőkről. Ha a fogyasztó kéri, el kell juttatni az általa kitöltött FIN-Net-ben használt kérelem nyomtatványt az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező FIN-Net tag vitarendezési fórumhoz.

Alávetési nyilatkozat megléte esetén az eljárás néhány szabály kivételével megegyezik a belföldi eljárással, eredménye – a kérelem megalapozottsága esetén – lehet egyezség, kötelezést tartalmazó határozat, vagy amennyiben a kérelem nem megalapozott, az eljárás megszüntetésére kerül sor. Az eljárás az általános, a belföldi ügyekre vonatkozó eljárással ellentétben főszabály szerint írásban kerül lefolytatásra, de a körülmények mérlegelése alapján az eljáró tanács elnöke kezdeményezheti meghallgatás tartását, amelyhez mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. Az eljárási határidőt a Testület elnöke egy alkalommal 90 nappal meghosszabbíthatja. Az eljárás nyelve az angol, az eljáró tanács határozatát is ezen a nyelven hozza meg, kivéve, ha a kérelmező kéri a jogvitával érintett szerződés és/vagy az érintett szolgáltató és közöttük alkalmazott kommunikáció nyelvének használatát. Ilyenkor a Testület a fogyasztó kérésére köteles azon a nyelven eljárni és határozatát hiteles másolatban azon a nyelven meghozni, amely a jogvitával érintett szerződés nyelve vagy a jogvitával érintett szolgáltató és a fogyasztó közötti kommunikáció nyelve volt. A szükséges fordítási költségek az eljárás költségét jelentik, így a kötelezést tartalmazó határozatban meg kell állapítani azok viselőjét.

Határon átnyúló ügyeket vagy a magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók indíthatnak (akiknek nem feltétlenül kell magyar állampolgároknak lenniük) egy másik EGT tagállamban székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatókkal szemben vagy fordítva, azaz más EGT tagállamban lakóhellyel rendelkező fogyasztók (akár magyar, akár külföldi állampolgárok) magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók ellen. Az eljárás kezdeményezése a FIN-Net hivatalos formanyomtatványával történik, a kérelem nyomtatvány a 3. számú mellékletben található. A formanyomtatvány letölthető a FIN-Net hivatalos honlapjáról, mely a Testület honlapján keresztül is elérhető: https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_en

A Testület eddigi gyakorlatában a határon átnyúló ügyek száma elenyésző volt a többi ügy számához viszonyítva és ez nem változott a 2017. évben sem. A korábbi évek folyamatosan növekvő tendenciáját követően 2016-ban csökkent az ügyszám, de 2017-ben újra nőtt, 28 új kérelem érkezett.



A határon átnyúló ügyek közül 2017. január 1. napján 3 olyan ügy volt folyamatban, melyek még 2016-ban indultak. 2017. december 31-ig 23 ügy került lezárásra és 8 ügy maradt folyamatban.

A 28 új ügyből 21 esetben magyarországi, 7 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet. A beadványok 15 esetben biztosítóval, 7 ügyben hitelintézettel, 5 ügyben pénzügyi vállalkozással, 1 ügyben pedig befektetési szolgáltatóval szemben indultak. A magyarországi szolgáltatókkal szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok kezdeményeztek eljárást vagy határon túl élő magyaroktól származott a kérelem. A panaszolt szolgáltatók és a panaszok jellege nem tér el jelentősen az általános eljárásban tapasztaltaktól, így például hitel- vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyletekkel, bankkártya tranzakciókkal, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal, utazási biztosítással, felszámolt tranzakciós díjakkal összefüggő kérelmek érkeztek.

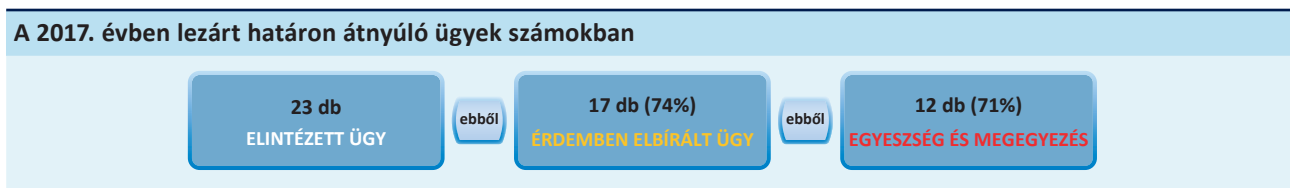
Csupán egy esetben nem rendelkezett a Testület hatáskörrel. Eljárási akadály 4 ügyben merült fel, egyiknél a kérelem benyújtását megelőzően nem küldött panaszt a fogyasztó a pénzügyi szolgáltató részére, két esetben a külföldi pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, egyszer pedig a kérelmező a pénzügyi szolgáltató illetékessége szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendezési fórum előtt korábban eljárást indított és a FIN-Net tagtestület az ügyben, mint kompetens fórum, érdemi döntést hozott. Ezen kérelmekre nem indult érdemi eljárás – a panasz eljárás hiánya és az ítélt dolog miatti elutasítást kivéve – csupán tájékoztatással zárulhatott le az eljárás, arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására.

Egy esetben az érdemi eljárás előfeltételei nem teljesültek, mert a kérelmezők nem tettek eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak úgy, hogy az ügy nem volt érdemben lefolytatható. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyek esetében a kérelmezők nincsenek elzárva az alternatív vitarendezési eljárások további lehetőségétől, ugyanis minden esetben tájékoztatást kapnak arra vonatkozóan, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával ismételten a Testület eljárását kezdeményezhetik.

17 ügyben került sor érdemi határozat hozatalára, ebből 7 esetben az eljárás megszüntetésére. A megszüntetésre került ügyekből egy esetben lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása, mivel további szakértői bizonyításra lett volna szükség,

amelyre a Testület eljárásában nincs lehetőség. További két esetben a kérelmező visszavonta a kérelmét. Egyik esetben arra tekintettel, hogy nem jött létre a felek között egyezség és a kérelmező egyéb jogorvoslati lehetőséget kívánt igénybe venni, a másik esetben arra tekintettel, hogy a felek az eljárásán kívül megállapodtak. Két esetben szükségtelennek bizonyult az eljárás folytatása, egyik esetben azért, mert a pénzügyi szolgáltató teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt, a másik esetben a kérelmező kizárólag méltányossági igényt fogalmazott meg, azonban az eljárás során a felek nem kötöttek egyezséget, így az eljárás megszüntetésre került. Két esetben a kérelem megalapozatlannak bizonyult, mert a kérelmező a lefolytatott eljárás során a kérelmében foglalt igényének megalapozottságát nem tudta alátámasztani.

Az érdemi határozatok közül 10 esetben került sor egyezség megkötésére. A kérelmezők mindegyik esetben magyarországi illetőségűek voltak, akik ugyanazon, külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltató ellen nyújtották be igényt befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéssel kapcsolatban. A Testület korábbi tapasztalata az volt, hogy legtöbb esetben a külföldi szolgáltatók nem vetették alá magukat a Testület eljárásának, így pozitívan értékelte ezekben az ügyekben azt, hogy az érintett pénzügyi szolgáltató minden esetben úgy nyilatkozott, hogy aláveti magát a Testület eljárásának és döntését magára nézve kötelezőnek ismeri el. A kérelmezők azt sérelmezték, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződés aláírása előtt a pénzügyi szolgáltató üzletkötőjétől, majd később a pénzügyi szolgáltatótól nem kaptak megfelelő tájékoztatást a költségekről és a szerződés éves indexálásáról, a szerződés költség- és díjszerkezete átláthatatlan volt, illetve a szerződés költségszerkezetét csak évekkal később ismerték meg. Sérelmezték továbbá, hogy szerződéskötéskor nem lettek tájékoztatva arról, hogy a rendszeres díj dinamizálásakor a pénzügyi szolgáltató ugyanakkora költségelvonást foganatosít a díjnövekmény tekintetében, mintha egy új szerződést kötne, valamint nem kaptak megfelelő tájékoztatást a befektetéseik állásáról, hozamáról. A pénzügyi szolgáltató az eljárások során a kérelmezők igényének jogosságát nem ismerte el, ugyanakkor az ügy békés megoldása érdekében minden esetben egyezségi ajánlatot tett, mely szerint vállalta, hogy a kérelmezők által a szerződésre befizetett díjakat visszatéríti, és a szerződést megszünteti. A kérelmezők a pénzügyi



szolgáltató egyezségi ajánlatát minden esetben elfogadták, így mind a tíz ügyben egyezség jött létre.

2.4. AZ ELSZÁMOLÁSI ÜGYEKEL ÖSSZEFÜGGŐ 2017. ÉVI TEVÉKENYSÉG

A Testület számára még 2017-ben is feladatot jelentett a törvényi elszámolással kapcsolatos pénzügyi jogviták felülvizsgálata. A 2015. január 1. óta beérkezett elszámolással kapcsolatos kérelmek és elindított új eljárások száma az év végére 16.775-re emelkedett az előző évi 16.651-ről. A hagyományosnak mondható békéltető eljárástól lényegesen eltérő ezen feladatkörében a Testület az elszámolással kapcsolatos jogviták rendezésének elsődleges jogorvoslati fórumaként három ügýtípusban járt el. A 151. ügýtípus esetében a helyes elszámolás megállapítását, a 152. ügycsoportba tartozó ügyeknél a panasz eljárás lefolytatását és a 153. ügýtípus ügyeinél az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítását kérhette a kérelmező.

Elszámolási ügyek ügýtípus szerint 2017. december 31-én (db)				
	151. ügýtípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügýtípus Panasz eljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügýtípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen
Folyamatban lévő ügyek január 1-jén	65	3	10	78
Új és megismételt ügyek	91	1	32	124
Lezárt ügyek	145	4	39	188

December 31-én folyamatban lévő ügyek	11	0	3	14
---------------------------------------	----	---	---	-----------

2017. év folyamán 74 db új kérelmet nyújtottak be a kérelmezők, további 50 ügyben pedig a bíróság – az ügyben hozott testületi határozat ellen benyújtott jogorvoslat eredményeként – kötelezte a Testületet új eljárás lefolytatására. Ezek voltak a megismételt eljárások. A 2016-ban be nem fejezett 78 ügygel együtt összesen 202 ügyben került sor az eljárás lefolytatására, melyből az év végén 14 ügyben nem történt meg a lezárás.

Lezárt ügyek ügýtípusonként (db)					
Az ügylezés eredménye	151. ügýtípus	152. ügýtípus	153. ügýtípus	Összesen	Arány
Egyezségi határozat	12	0	2	14	7,45%
Kötelezést tartalmazó határozat	9	2	3	14	7,45%
Eljárást megszüntető határozat	124	2	34	160	85,1%
Összes lezárt ügy	145	4	39	188	100,00%

Tekintettel arra, hogy a 2014. évi XL. tv. (*elszámolási tv.*) az elszámolással kapcsolatos panasz előterjesztésének végső időpontját főszabályként 2015. december 31. napján határozta meg, továbbá az elszámolás felülvizsgálatának kérelmével is csak szigorú határidők betartásával lehetett a Testülethez fordulni, az elszámolással kapcsolatos ügyek a 2015. és 2016. évben döntő többségében lezárásra kerültek. Ebből eredően a 2017-ben benyújtott új kérelmek elkésztésként kerültek értékelésre.

A lezárt ügyek között a kérelmezők szempontjából kedvező döntéseknek, az egyezségi és a kötelezést tartalmazó határozatoknak az előző évhez képest 8,91 százalékponttal magasabb volt az aránya. A megszüntetett ügyek 65 százaléka (104 ügy) a kérelem megalapozatlansága miatt végződött ilyen eredménnyel, a kérelem elkésztése miatt 12,5 százalékuk.

Eljárást megszüntető határozatok a megszüntetés oka szerint				
	151. ügýtípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügýtípus Panasz eljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügýtípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen
B) A kérelem benyújtását nem előzte meg panasz eljárás	1	0	1	2
D) A kérelem elkésztett	13	1	6	20
E) A hiánypótlási felhívásra nem érkezett válasz	5	0	5	10
F) A kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el	3	0	0	3
G) A kérelmező a kérelmet visszavonta	5	0	2	7
H) A felek együttesen kérték az eljárás megszüntetését	2	0	1	3
I) A kérelem megalapozatlan	86	1	17	104
K) Olyan ok miatt nyújtottak be kérelmet, amellyel kapcsolatban már döntést hozott a Testület	2	0	1	3
M) A pénzügyi intézmény elszámolást készített/lefolytatta a panasz eljárást	7	0	1	8
Összesen	124	2	34	160

Az ügyek érdemi felülvizsgálatára vagy a Testület határozatát hatályon kívül helyező és új eljárás lefolytatására kötelező bírósági végzések miatt (megismételt eljárások), vagy a követeléskezelőkkel szemben az elszámolás teljesítése iránt indult eljárások okán került sor.

A megismételt eljárások

Az érdemi határozatokat hatályon kívül helyező és új eljárás lefolytatására kötelező bírósági végzésekből az állapítható meg, hogy a megismételt eljárások elrendelését a bíróságok azért látták indokoltnak, mert úgy ítélték meg, hogy a Testület a kérelem elutasításának pontos, mindenre kiterjedő indoklását nem fejtette ki elég részletesen.

Az elszámolás helyességének vitatására irányuló kérelmek alapján hozott bírósági végzések eredményeként lefolytatott megismételt eljárásokban kivétel nélkül személyes meghallgatásra került sor annak érdekében, hogy a felek szóban is egyeztethessék álláspontjaikat, megbeszélhessék esetleges egyezségi ajánlataikat.

Ezekben az ügyekben az eljáró tanácsok különös figyelmet fordítottak arra, hogy a megismételt eljárás során tartott meghallgatáson a kérelmező elszámolással kapcsolatos kifogásai teljes körben megtárgyalásra kerüljenek és a tárgyalás eredményeként felmerült tényekre (adatokra, számítási műveletekre) figyelemmel hozzák meg az érdemi határozatot. A határozat indokolásában kitértek a határozat meghozatala során releváns tényekre és azok értékelésére, továbbá mind ezeknek a határozat rendelkező részével való okszerű viszonyára.

Voltak olyan bírósági határozatok is, melyek Testület határozatának hatályon kívül helyezése mellett a pénzügyi intézményt új elszámolás készítésére kötelezték, szerencsésebb esetekben meghatározva azokat az adatokat, szempontokat, amelyek figyelembevételével kellett az új elszámolást elkészíteni. A szolgáltatók eleget tettek a bírósági határozatban foglaltaknak, azonban a kérelmezők szinte minden esetben az új elszámolással szemben is újabb panasszal éltek, mert a kérelmezők szerint a szolgáltatók nem a bírósági határozatban foglaltaknak megfelelően készítették el az új elszámolást. Az eljáró tanácsok ezekben az ügyekben a bírósági határozatban foglaltak alapulvételével vizsgálták felül az új elszámolást, illetve az elszámolással szemben támasztott igény megalapozottságát. Az „új elszámolással” szembeni Testület előtti felülvizsgálati eljárásban az érintett pénzügyi intézmények nem zárkoztak el az elszámolás adatainak módosításától, amennyiben a kérelmező a bírósági határozat alapján meg tudta jelölni a javítandó adatokat, számítási műveleteket.

A követeléskezelőkkel szemben indított eljárások

A követeléskezelőkkel szembeni ügyekben a kérelem tárgya az elszámolásra kötelezett pénzügyi intézmény (a követelést engedményező) által megállapított fogyasztói túlfizetések követeléskezelő általi elszámolásának nem teljesítése volt. Ennek a legfőbb oka az volt, hogy a követeléskezelők elszámolási kötelezettsége – az elszámolási törvény vonatkozó rendelkezéseinek fogva – nem volt automatikus. A követeléskezelőknek csak külön – az elszámolási törvényben előírt elévülési határidőn belül benyújtott – elszámolás iránti kérelem alapján volt a törvény alapján elszámolás készítési kötelezettségük. Számos ügyben a kérelmezők a törvényben meghatározott igényérvényesítésre nyitva álló határidő lejártát követően nyújtották be igényüket a követeléskezelőnél. Gyakran a követelést engedményező pénzügyi intézmény e tárgykörben történő tájékoztatását figyelmen kívül hagyták és csak késve fordultak a követeléskezelőhöz az elszámolás iránti igényükkel. Ezekben az eljárásokban mégis viszonylag sok egyezség született, mert ugyan a tisztességtelenül felszámított összegek iránti elszámolási kötelezettségre irányuló kérelmezői igényt a követeléskezelők általában nem ismerték el – a törvény igényérvényesítésre előírt elévülési rendelkezésére hivatkozással -, azonban a személyes egyeztetések eredményeként több esetben a nyilvántartott tartozás megfizetésére – részletfizetés biztosítása mellett – követelés elengedést is biztosítottak, a tisztességtelenül felszámított összeget meghaladó mértékben.

3. A Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadása

A Testület által meghozott egyes döntésekkel szemben a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény kétféle, az elszámolási törvény elszámolási ügyekben egy harmadik típusú jogorvoslati lehetőséget biztosít.

A Testület megalakulása óta, azaz 2011. július 1-től van jogi lehetőség – MNB törvény 116. § (2)(3) bekezdése szerint – arra, hogy a kötelezést tartalmazó határozat és az ajánlás ellen hatályon kívül helyezés kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Erre a fél részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül van lehetőség, ha

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,

c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

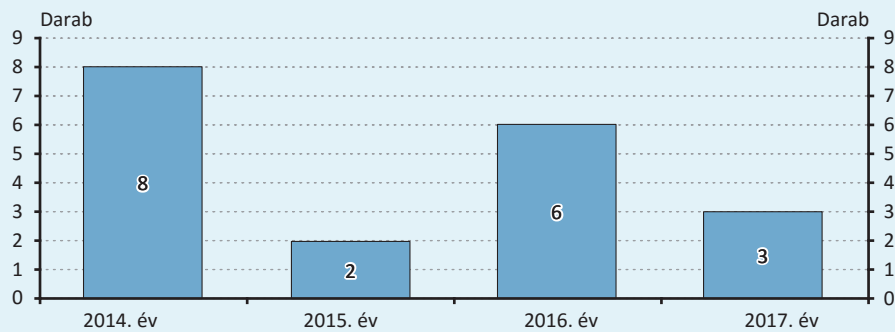
2017. január 1. óta a Testület egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az adott ügyben érintett pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot. Ez az ügyvezetett kötelező vagy jogszabályi alávetés, mely alapján a meghozott határozattal szemben a fentiek-től eltérő jogorvoslati lehetőség van. Ezt a jogorvoslati lehetőséget az MNB törvény 121-122. §-aiban foglalt szabályok biztosítják, melyek kimondják, hogy az érintett pénzügyi szolgáltató a határozat közlésétől számított 15 napon belül ellentmondással élhet, és ha az kellő időben érkezett és nincs elutasítási ok (vagyis azt a Testület nem utasítja el), akkor az előterjesztett ellentmondás folytán az eljárás perré alakul, melyben a Testület félként nem vesz részt. Jogszabályon alapuló kötelezést az említett jogszabályhely hatályban léte óta a Testület 1 ügyben hozott, amellyel szemben jogorvoslat benyújtására nem került sor.

A harmadik típusú jogorvoslat az elszámolási törvény alapján az elszámolási ügyekben a bíróság előtti nem peres eljárást rendeli jogorvoslati lehetőségként a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék területén működő járásbíróságok előtt. Ezek a nem peres eljárások írásban zajlanak, személyes megjelenést nem igényelnek és eredményük lehet a Testület határozatának jóváhagyása, annak hatályon kívül helyezése és a Testület új eljárásra utasítása (megismételt eljárás) vagy hatályon kívül helyezés és új döntés meghozatala.

3.1. A PERES ELJÁRÁSOK

2017. január 1-én nyolc peres eljárás volt folyamatban. A folyó perek száma december 31-re négyre csökkent, a 4 folyamatban lévő perből 1 perben már 2017-ben ítéletet hirdetett a Kúria. Az év végén folyamatban levő 1 perből 2 ügy 2017-ben indult, két per a korábbi években. 1 per első fokon, 2 másodfokon, a negyedik a Kúria előtt a felülvizsgálati eljárás szakaszában van. Az év során hét ügy zárult le véglegesen. 2017-ben az előző évihez képest fele annyi per indult, ugyanis 2016-ban hat, 2017-ben három új per volt. A 2017-ben indult mindhárom pert bankok kezdeményezték.

Az új perek száma 2014-2017 években



A december 31-én folyamatban lévő négy perből kettő békéltetési ügyekben, a másik két per az elszámolás felülvizsgálata során hozott határozatokkal szemben kezdeményeztek.

Az érintett az egyik perben egy olyan ajánlást támadott meg, mely adatoknak a felperes bank részéről a kérelmező harmadik személy részére való kiadását ajánlotta. Az ajánlást hatályon kívül helyező elsőfokú ítéletet a másodfokú bíróság ítéletével helybenhagyta. A másodfokú bíróság osztva az elsőfokú bíróság álláspontját rámutatott, hogy – bár kétségtelen, hogy egyes esetekben pénzügyi intézmények kötelesek egyes információkat örökösöknek kiadni örökgyógyói számlákkal kapcsolatban – a Hpt-nek azon rendelkezéseit, melyek azt szabályozzák, hogy pénzügyi intézmények banktitkot kinek adhatnak ki, analógia útján kiterjesztően értelmezni nem lehet.

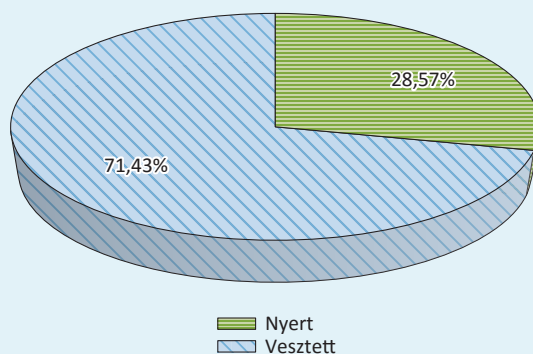
Az érintett pénzügyi szolgáltató a másik perben egy ajánlást támadott meg. Az ajánlás arra vonatkozott, hogy a felperes bank harmadik személy kérelmező részére, az általa jóvá nem hagyott, a felperesnél a kérelmező nevében vezetett bankszámláról teljesített egymillió forintot meghaladó összegű fizetési művelet összegét a kérelmező számláján írja jóvá 15 napon belül. Az ajánlást a Testület arra alapította, hogy a kérelmező nevében vezetett számla megnyitására a vonatkozó jogszabályokkal és a felperesi banki szabályzatokkal ellentétesen került sor. A kérelmező hozzátartozójának ennek folytán lehetősége volt arra, hogy az említett összeget részletekben a saját számlájára átutalja, anélkül, hogy erről a kérelmezőnek tudomása lett volna, illetve anélkül, hogy ezen átutalásokat a kérelmező előzetesen jóváhagyta volna. A perben elsőfokú peres eljárás van folyamatban, bírósági döntés még nem született.

Az érintett pénzügyi szolgáltató egy elszámolásra kötelező határozat hatályon kívül helyezését kérte arra hivatkozva, hogy a határozatban elbírált kölcsönszerződés 2014. július 26 előtt szűnt meg, így az nem tartozik az elszámolási törvény hatálya alá. Az elsőfokú bíróság a keresetet elutasította. A felperes fellebbezésére eljáró másodfokú bíróság az ítéletet hatályon kívül helyezte és az elsőfokú bíróságot új eljárásra kötelezte, megállapítva, hogy felperes kérhette az MNB törvény alapján a határozat hatályon kívül helyezését, nem csak a járásbíróságtól a fogyasztóval szembeni eljárásban a határozat megváltoztatását. Megismételt eljárásban az elsőfokú bíróság a Testület határozatát hatályon kívül helyezte, mert a kölcsönszerződés 2009. július 21. napján megszűnt és álláspontja szerint annak ellenére köteleztük elszámolásra a felperest, hogy annak törvényi feltételei nem álltak fenn. Az ítélet még nem jogerős, azzal szemben fellebbezés került előterjesztésre.

Egy másik ügyben a felperes az elszámolásra kötelező határozat hatályon kívül helyezését azért kérte, mert a fogyasztó a panasza elutasítását követően ismét a bankhoz nyújtott be panaszt és csak a második panasz elutasításától számított 30 napon belül fordult a Testülethez. Az elsőfokú bíróság a keresetet elutasította. A felperes fellebbezésére eljáró másodfokú bíróság az elsőfokú ítéletet megváltoztatta, a határozatot hatályon kívül helyezte. Megállapította, hogy a felperes kérhette az MNB törvény 116. § (3) bekezdése alapján a határozat hatályon kívül helyezését, nem csak a járásbíróságtól a fogyasztóval szembeni eljárásban a határozat megváltoztatását. A másodfokú bíróság álláspontja szerint a kérelmező panasztételi joga nem éled fel, az első panaszának elutasításától számítva pedig elkésve kezdeményezte a Testület eljárását. Ebben az esetben is az ítélet felülvizsgálata folyamatban van a Kúria előtt.

2017-ben érkezett tíz bírósági döntés közül két döntés nem jogerős és nyolc már jogerőre emelkedett.

Pernyertesség a 2017. évben beérkezett jogerős, érdemi bírósági döntések alapján



A Testület egy másik ajánlása az tartalmazta, hogy a biztosító folytassa le ismételten a kárrendezési eljárást egy betörés során eltulajdonított felszerelésre és az ekként megállapított biztosítási szolgáltatási összeget fizesse meg, de konkrét fizetendő összeg megállapítására nem került sor. A perben az eldöntendő jogkérdés az volt, hogy jogszerű-e az olyan ajánlás, mely összegszerűségi kérelem tekintetében nem dönt, hanem – figyelemmel arra, hogy a jogalapot megalapozottnak tartja – a pénzügyi intézményt új eljárás lefolytatására hívja fel.

A Kúria végül rögzítette, hogy a biztosító azért utasította el a kérelmező kárigényét, mert a tulajdonjog igazolását nem látta bizonyítottnak. A kérelmező a Testülethez benyújtott kérelmében az igényének az elismerését, a biztosító kötelezését kérte az összegében meg nem jelölt, bejelentett kára megfizetésére és csak az eljárás során, felhívásra nyilatkozott az összegszerűségről. E vonatkozásban az egyezség létrehozása végett történt meg a felek nyilatkozatása, azonban az egyezség nem jött létre. A Kúria megítélése szerint a felhívásra megtett összegszerűségi nyilatkozat nem változtatott azon a tényen, hogy a kérelmező és a biztosító felperes között a jogvita mindvégig a kárigény jogalapjának tekintetében volt, tehát a pénzügyi fogyasztói jogvitában erről kellett döntenie. A rendelkezésre álló bizonyítékokból az a következtetés volt levonható, hogy a káresemény során eltulajdonított ingóságok tulajdonjoga megállapítható. Mivel a felperes sem vizsgálta a kárrendezési eljárása keretében a kár összegét, arról nem születhetett döntés a pénzügyi békéltetés során. A Testület így jogszerűen hívta fel a felperest a végrehajthatóság követelményével nem rendelkező ajánlásában a kárrendezési eljárás lefolytatására, és az annak alapján megállapított biztosítási szolgáltatási összegnek a kérelmező részére történő megfizetésére. A Kúria mindezek alapján nem találta megállapíthatónak azt, hogy a békéltetési eljárás folytatása lehetetlenné vált volna és ezért azt meg kellett volna szüntetni. A Kúria a jogerős ítéletet hatályon kívül helyezte, az elsőfokú bíróság ítéletét megváltoztatta és a keresetet elutasította.

Egy másik támadott ajánlás arra hívta fel a biztosítót, hogy tekintse úgy, hogy a felek között a kérelmező által tett biztosítási ajánlat alapján az érintett személygépkocsi vonatkozásában a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés érvényesen létrejött. Az ajánlás szerint az a körülmény, hogy az üzemben tartó személyében történt változást nem vezették át a gépjármű-nyilvántartáson, nem befolyásolja a tulajdonszerzést, így a gépjármű tekintetében kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés megkötésére vonatkozó kötelezettség terhelte az üzemben tartót, aminek eleget is tett. Mivel a pénzügyi szolgáltató a kérelmező ajánlatát tizenöt napon belül nem utasította el, illetve nem nyilatkozott rá, ezért a szerződést érvényesen létrejötteknek kell tekinteni. Ennek folytán a baleset idején a felek között érvényesen létrejött és hatályos kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés állt fenn. Az első fokon eljáró bíróság elkésetttség miatt a keresetet elutasította, amely ítéletet a másodfokú bíróság helybenhagyott. Végül a Kúria is elutasította a felperes biztosító felülvizsgálati kérelmét. A Kúria a keresetindítási határidő anyagi jogi természetével kapcsolatos első és másodfokú ítéleti részeket helytállóan találta, kimondta, hogy a keresetindítási határidő anyagi jogi jellegű, tehát a bíróságra az utolsó napon be kell érkeznie a keresetnek.

Egy biztosító által indított perben a biztosító álláspontja az volt, hogy jogszerűen járt el a unit-linked biztosítás mögött álló eszközalap háttérét képező befektetési alapok visszavásárlására vonatkozó ügyféli utasítás teljesítésének megtagadásakor, mivel az alapkezelő kifizetést a befektetési egységek forgalmazásának hatósági felfüggesztése miatt nem teljesíthetett. Ennek következtében az ingatlan alap befektetési jegyeinek ezen időszakban nem volt meghatározható a visszavásárlási értéke, így a biztosító sem tudta visszavásárolni az alapkezelőnél elhelyezett befektetési jegyeket, hiszen azok forgalomképtelenek voltak. Az elsőfokú bíróság a keresetet elutasította, a másodfokú bíróság azonban az elsőfokú ítéletet

megváltoztatva, az ajánlást hatályon kívül helyezte. A Kúria a jogerős ítéletet hatályon kívül helyezve a keresetet elutasító elsőfokú ítéletet hagyta helyben, osztotta azon álláspontot, amely szerint csak a befektetési jegyek forgalmazása volt függesztve, a befektetési jegyek értéke azonban ezen időszakban is megállapítható volt, így a visszavásárlás teljesíthető lett volna.

Egy lízing tevékenységgel foglalkozó intézmény azon okból kifogásolta a vele szemben meghozott ajánlást, hogy az eltér a deviza alapú kölcsön kamatában deviza alapon felszámított (integrált) casco biztosítási díjjal összefüggő elszámolás tárgyában kiadott MNB ajánlásban szereplő számítási módtól. A Testület az ügyfelekre nézve kedvezőbb elszámolás alkalmazását javasolta, így – hivatkozása szerint – az ajánlás diszkriminatív az ügyfelekre nézve. Az elsőfokú bíróság a keresetet elutasította, megállapította, hogy az MNB elszámolási javaslata nem jogszabály, így a Testület döntése – amely a pénzügyi intézmény saját korábbi számításán alapult – nem jogszabálysértő. A bíróság a törvényi feltételek hiányában az egyenlő bánásmód követelményének megsértését sem állapította meg, álláspontja szerint az alperes az egyedi kérelem alapján indult eljárása során hozott ajánlása meghozatalával nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét a többi fogyasztó vonatkozásában azzal, ha olyan ajánlást tett, amely a jogszabályokat nem sérti, azonban az más, a felperessel szerződést kötő személyre nézve nem hatályos. A bíróság fenti megállapításából levonható az a következtetés, hogy önmagában nem jogsértő az, ha a Testülethez forduló ügyfél más jogi helyzetbe kerül, mint a Testület eljárását nem kezdeményező ügyfél.

Egy másik ajánlás egy bank részére pénzösszeg visszafizetésére vonatkozó felszólítást tartalmazott, mert egy bankszámlán történt terhelésnek nem volt jogalapja. A harmadik személy kérelmező álláspontja szerint a bank jogosulatlanul vont le egy összeget a számlájáról arra hivatkozással, hogy korábban egy készpénzfelvétel során a bank egy fiókjában tévesen nagyobb összeget fizettek ki a kérelmezőnek a bankszámlájáról, mint amit az kért.

Az elsőfokú bíróság jogerőre emelkedett ítéletével a bank keresetét elutasította. Érvelése szerint helyesen állapította meg a jogvita tárgyát a Testület, amikor azt vizsgálta, hogy a bank a bankszámla megterhelésére rendelkezett-e jogalappal, és nem azt, hogy volt-e a banknak követelése a kérelmezővel szemben vagy sem. A bíróság azt is kimondta, hogy helyesen került megállapításra, hogy a banknak a közte és a kérelmező között fennálló szerződés alapján nem volt lehetősége az összeg levonására a kérelmező bankszámlájáról, a jogalap nélküli gazdagodás jogcímre pedig a felperes csak a bíróság előtt hivatkozott. Erre tekintettel ezt a felperesi érvet a bíróság figyelmen kívül hagyta, mivel a Testület a felek nyilatkozatainak tartalma és terjedelme szerint tud csak eljárni.

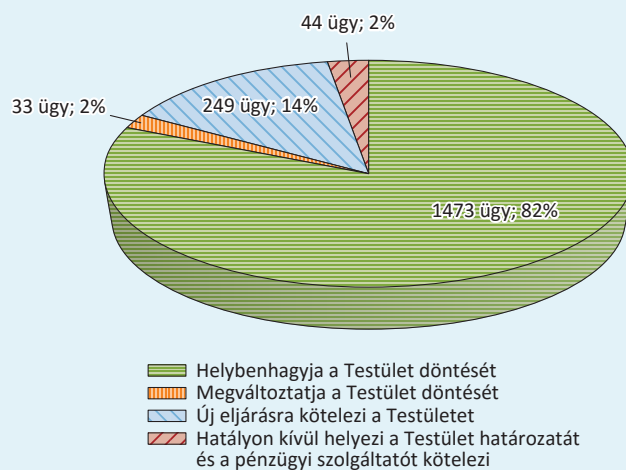
3.2. A NEM PERES ELJÁRÁSOK AZ ELSZÁMOLÁSI ÜGYEKBEN

Az elszámolással kapcsolatos ügyekben 81 nemperes eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem érkezett a Testülethez, így az összes jogorvoslati igény a 2015-ben és a 2016-ban érkezettekkel együtt 2.443-ra emelkedett.

Az eljáró bíróságok 2017. december 31-ig az ügyek 97,87 százalékában tájékoztatták jogerős döntésükről a Testületet, mindössze 51 ügy maradt folyamatban.

A 2017. december 31-ig jogerősen befejezett nem peres eljárás közül 592 esetben érdemi vizsgálat nélküli elutasításra került sor. Az érdemi felülvizsgálat eredményeként hozott jogerős végzések 82 százalékban a bíróságok helybenhagyták a Testület határozatát. Új eljárás lefolytatására kötelezés 249 ügyben (14 %) történt.

Nemperes eljárásokban érdemben felülvizsgált ügyekben hozott jogerős végzések 2017. december 31-én



1. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje

1. MŰKÖDÉSI ELVEK

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT vagy Testület) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNB törvény) rögzített szabályok alapján az 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerint végzi az MNB törvény szerint ráruházott feladatokat. Az Ajánlás hét alapelvet rögzít, ezek a PBT működésének elvei is egyben, melyek konkrét jogszabályi rendelkezések formájában az MNB törvényben jelennek meg:

1. Függetlenség
2. Átláthatóság
3. Kontradiktórius eljárás
4. Hatékonyság
5. Jogszerűség
6. Szabadság
7. Képviselet lehetősége

1. Függetlenség

A PBT, mint Testület a Magyar Nemzeti Bank szervezeti keretein belül működő, de szakmailag független, nem utasítható szervezet, mely függetlenség nemcsak magára a Testületre, hanem annak elnökére és tagjaira is vonatkozik. A Testület elnöke 6 évre kinevezett vezető, akinek megbízatása csak az MNB törvényben foglalt esetekben szűnhet meg. – MNB törvény 96.§ (2), 97.§ (2), 100.§ (1), (2), (4) és 101. § (4)

2. Átláthatóság

A PBT a végzett tevékenységéről és működésének szabályairól folyamatosan tájékoztatást ad a honlapján (www.mnb.hu/ bejelentés), éves jelentéseiben, továbbá kérésre. – MNB törvény 99.§, 115.§ és 129-130.§

3. Kontradiktórius eljárás

A PBT eljárásában biztosított az, hogy a felek a meghallgatások alkalmával személyesen megjelenjenek és álláspontjaikat szóban és írásban is kifejtseik. A kérelmekkel érintett pénzügyi szolgáltatók együttműködésre kötelezettek. – MNB törvény 108.§

4. Hatékonyság

A PBT eljárása gyors, az előtte folyó eljárásokban a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 75 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is kell fejeznie. Ezt a határidőt a PBT elnöke ügyenként egy alkalommal, saját hatáskörben meghozott döntése alapján maximum 30 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárásért sem a kérelmezőnek, sem a pénzügyi szolgáltatónak fizetnie nem kell, a PBT eljárása díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik. – MNB törvény 106.§ (3) és 112.§ (5)

5. Jogszerűség

A PBT minden tagja jogi egyetemi diplomával és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi diplomával rendelkező, valamint a pénzügyi szektor valamely területén és/vagy bíróságon gyakorlatot szerzett és tapasztalt munkatárs, és a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottja. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. Az általuk vitt konkrét ügyekben függetlenek és pártatlanok. – MNB törvény 97.§ (1),(3) és 98.§ (4)-(7)

6. Szabadság

A PBT által meghozott döntések nem érintik a fogyasztónak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljon. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117. §, 121-122. §

7. Képviselés lehetősége

A PBT előtti eljárásban a személyes eljárás vagy a meghatalmazott általi eljárás is lehetséges. A felek bármelyike választása szerint meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott bármely természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet is lehet. A kérelmező a PBT eljárásban a meghallgatáson akkor is személyesen vehet részt, ha magát meghatalmazottal kívánja képviseltetni. – MNB törvény 110. §

2. A SZERVEZET

1. A PBT szervezete az elnökből, a PBT tagjait magába foglaló osztályokból, valamint a hivatalból áll. A PBT elnöke képviseli a Testületet, gondoskodik annak jogszerű működéséről. A PBT elnökét a hivatalvezető helyettesíti.
2. A tagok osztályokba szerveződnek. Az osztályokat egy-egy tag, az osztályvezető irányítja. Az osztályvezetők szervezik az osztályok munkáját és felelősek azért, hogy a hivatal által az osztályra szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintéződjenek. Az osztályok tagjai a PBT tagjai, akik közül az osztályvezetők jelölik ki az osztályon belül az eljáró tanácsok tagjait konkrét ügyekben. Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó.

Az osztályvezetők feladatai:

- kijelölik a konkrét ügyekben eljáró tanács tagjait és az eljáró tanács elnökét
- nyomon követik az eljáró tanácsok által vitt ügyeket és betartatják a határidőket
- összeállítják a meghallgatási jegyzéket, meghatározzák a meghallgatások időpontját és helyét, mindezt egymás között egyeztetik
- gondoskodnak arról, hogy a meghallgatásokon az eljáró tanács teljes létszámban jelen legyen, és szükség esetén a helyettesítés megoldható legyen, ha ez nem lehetséges, jelzik a hivatalvezetőnek a helyettesítési igényüket és a működésükhöz szükséges más egyéb feltételeket
- gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról
- ismertetik a tanácsok tagjaival a vezetői értekezleteken elhangzott információkat
- javaslatot tesznek a tagok szabadságolásának rendjére
- beszámolnak a PBT elnökének az osztály működése során szerzett tapasztalatokról
- elkészítik az osztály szakmai munkájáról szóló összegzést, feldolgozzák az ügyek tapasztalatait, jogalkotásra és/vagy jogszabály-módosításra vonatkozó javaslatot tesznek
- bírság kiszabását kezdeményezik annak jogszabályi feltételei fennállta esetén.

3. A hivatalt hivatalvezető vezeti, a hivatal munkatársai a szakértők, jogi előadó(k), a Testület sajtószóvivője, az asszisztensek és a gyakornok(ok).

A hivatalvezető feladatai:

- ellátja az elnök helyettesítésével kapcsolatos feladatokat
- vezeti a hivatalt, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a szabadságok kiadásáról, a helyettesítések megszervezéséről
- kiszignálja az ügyeket az osztályokra, lehetőség szerint gondoskodik az ügyteher egyenlő elosztásáról
- működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározást, gondoskodik a PBT honlapjának aktualizálásáról
- gondoskodik az éves jelentések statisztikai részének összeállításáról
- az egységes joggyakorlat kialakítása érdekében összehangolja az eljáró tanácsok által alkalmazott gyakorlatot
- gondoskodik iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról
- peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági Perképviselési Főosztállyal, gondoskodik a peres nyilvántartás vezetéséről és az adatszolgáltatásról

- amennyiben a testület hatáskörének hiánya a kérelemből megállapítható, gondoskodik a kérelem elutasításáról vagy az ügyet az osztályra szignálja
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, a Fogyasztóvédelmi Főosztállyal és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESSÉG

1. A PBT hatáskörébe tartozik a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között az egyes pénzügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében létrejött jogviszonyokkal kapcsolatos vitás ügy (a pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. A PBT eljáró tanácsai megkísérik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak, vagy az eljárást megszüntetik.
2. A PBT a hozzá beérkező méltányossági kérelmekkel is foglalkozik. Az ilyen kérelmek esetében egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között. Egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja.
3. Online pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletben (továbbiakban: OVR rendelet) meghatározott online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja a fogyasztó, a PBT ebben az esetben az OVR rendelet, valamint jelen Működési Rend 12. fejezetében foglaltak szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.
4. A PBT a kérelmező követeléskezelőkkel szembeni kérelmeivel kapcsolatos eljárást – az egyéb jogszabályi feltételek fennállta esetén – akkor indítja meg, ha egyértelműen az állapítható meg, hogy a megvásárolt követelés az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között pénzügyi szolgáltatás nyújtása érdekében létrejött jogviszonyból ered. Egyéb esetben megállapítja hatáskörének hiányát és a kérelmező egyidejű értesítése mellett az ügyet a lakóhelye szerint illetékes békéltető testületnek küldi meg.
5. A beérkezett kérelmeket hatáskör szempontjából a Hivatal is vizsgálhatja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot a Testület elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hivatalvezető az ügyet az osztályra szignálja, az osztályvezető által kijelölt tanács dönt a hatáskör kérdésében. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével – amennyiben ez megállapítható- a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
6. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

1. Az osztályvezetők az osztályokra szignált ügyekben tagjaik közül jelölik ki az eljáró tanács elnökét és két tagját. Ha a kitűzött meghallgatáson az ügyre kijelölt tanács valamely tagja nem tud jelen lenni, a helyettesítésről az osztályvezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését az osztályvezető módosítja, ha valamely tag esetében kizárásnak van helye, munkaviszonya a Magyar Nemzeti Bankkal a meghallgatást megelőzően megszűnt vagy a munkavégzési kötelezettség alól felmentették, illetve ha a kijelölt tag tartós távolléte vagy akadályoztatása miatt a kijelölés megváltoztatása szükséges.
2. Az eljáró tanácsok 3 tagúak, a tanács elnökéből és két további tagból állnak. A tanács elnöke vezeti a meghallgatást, a két tag közül az egyik az ügy előadójaként kijelölt tanács tag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet, vagy a tanács elnöke egyben az ügy előadója is
3. A jegyzőkönyvvezető tanács tag gondoskodik arról, hogy a meghallgatáson a meghallgatás megtartásához szükséges iratminták rendelkezésre álljanak, továbbá az ajánlást és kötelezést tartalmazó határozatok kivételével írásba foglalja a tanács határozatait, a jegyzőkönyvet a felek által egyeztetetten véglegesíti, gondoskodik aláírásukról és a felek számára a meghallgatáson kézbesíti, távollévő fél számára gondoskodik annak postai kézbesítéséről.

4. Az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag:

- hatáskörvizsgálatot követően gondoskodik arról, hogy – hiánypótlás eredményeképpen vagy anélkül – a kérelem érdemben tárgyalható legyen,
- hatáskör hiányában a kérelmet haladéktalanul megküldi – a kérelmező egyidejű értesítése mellett – a hatáskörrel rendelkező szervezetnek (áttétel) és/vagy kérelmet elutasító határozatot hoz,
- vizsgálja az alávetés meglétét, gondoskodik a szükséges iratok rendelkezésre állásáról,
- elkészíti a szükséges értesítéseket, gondoskodik azok szabályszerűségéről,
- értesítésben kitűzi a meghallgatás időpontját, annak helyéről, a tanács összetételéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével értesíti, az értesítést bármely tanácsstag aláírhatja.
- az értesítésben felszólítja a pénzügyi szolgáltatót a válasziratban történő nyilatkozattételre, figyelmezteti ennek elmaradása jogkövetkezményeire, felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy a meghallgatáson egyezség létrehozatalára jogosult vagy erre felhatalmazott személy részvételét biztosítsa
- válaszirat megküldésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén felszólítja a pénzügyi szolgáltatót együttműködési kötelezettségének teljesítésére
- haladéktalanul megküldi a kérelmezőnek a pénzügyi szolgáltató válasziratának másolatát, amennyiben ez nem lehetséges, azt részére a meghallgatáson átadja és azt ismerteti
- a határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén továbbítja a fogyasztónak a FIN-NET-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmet az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-NET-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz
- a meghallgatáson képviseli a tanács többi tagjával előzetesen egyeztetett szakmai álláspontot,
- egyezség létrehozatalát kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén – amennyiben azt a tanács indokoltnak ítéli – elkészíti az ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot és gondoskodik az iratok postai úton történő kézbesítéséről
- a PBT ügynyilvántartó rendszerében az ügyre vonatkozó adatokat, információkat bevezeti, azokat naprakészen tartja.

5. Az eljáró tanács elnöke:

- gondoskodik a meghallgatások jogszerű lefolytatásának rendjéről, törekedve a lehető legrövidebb időtartamra és a lehető leghatékonyabb működésre
- felelős a tanács pecsétjének használatáért
- jelzi az osztályvezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja
- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkészült, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanácsstag kijelöléséről. Megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződik a képviselési jog megfelelő igazolásáról, gondoskodik a szükséges adatok jegyzőkönyvbe rögzítéséről, a képviselési jogot igazoló okiratnak az iratokhoz csatolásáról
- figyelmezteti a megjelenteket, hogy a tárgyalás rendjét zavaró készülék a meghallgatáson nem használható, a meghallgatáson hang és kép rögzítése nem lehetséges, gondoskodik a meghallgatás rendjének fenntartásáról, súlyos rendzavarás esetén azonnal értesíti a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget
- tájékoztatja a feleket eljárási jogaikról
- vezeti a meghallgatást, megszabja a meghallgatáson teljesítendő cselekményeknek sorrendjét
- egyezségkötés hiányában nyilatkoztatja a megjelenteket a kérelemben és a válasziratban foglaltak fenntartásáról, kiegészítéséről, felhívja a kérelmező figyelmét a kérelem módosításainak, kiegészítésének korlátaira
- dönt a jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelem tárgyában
- a feltételek teljesülése esetén befejezettnek nyilvánítja a meghallgatást
- ismételten megnyitja a meghallgatást, ha a meghallgatás befejezését követően fontos körülmény, kérdés tisztázása végett nyilatkozatok beszerezése célszerűnek látszik
- kihirdeti az eljáró tanács döntését.

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

1. Az ötvenezer forintot meg nem haladó összegre vonatkozó, továbbá az egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő és a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban egy testületi tag is eljárhat. A kérelem módosítása ezt nem befolyásolja.

Egyszerű megítélésű ügy: a kérelem és mellékleteiként csatolt okiratok alapján az ügy ténybeli és jogi megítélése nem igényel szakmai konzultációt vagy különleges felkészülést és az ügy a mindennapi életben tömegesen előforduló szolgáltatásból eredő és/vagy jelentős számban jogvitát eredményező típusügy;

Méltányossági ügy: az olyan ügy, amelyben a kérelmező bármely pénzügyi szolgáltatótól személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kedvezményt vagy könnyítést kér.

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztálybármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztályvezető a kijelölt tag akadályoztatása esetén megváltoztathatja. *Az osztályvezető határozathozatal előtt bármikor elrendelheti, hogy az ügyben három-tagú tanács járjon el.*
3. Az egyedül eljáró testületi tag a meghallgatáson gondoskodik a jegyzőkönyv vezetéséről, a PBT munkatársai közül jegyzőkönyvvezetőt vehet igénybe. Egyebekben eljárására a működési rend szabályai értelemszerűen és megfelelően irányadók. Az egyedül eljáró testületi tagot az eljárás lefolytatása során mindazon jogok megilletik és kötelezettségek terhelik, amelyek az eljáró tanácsot megilletik és terhelik.

6. ÖSSZEFÉRHETLENSÉG, ELFOGULTSÁG ÉS KIZÁRÁS

1. Az osztályvezető a hivatal vezetője által az osztályra szignált ügyekben nem jelölhet ki olyan eljáró tanácsot, amelynek valamely tagja vagy a tag Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója az ügyben érintett vagy érdekelt, vagy a kérelemmel érintett szervezet egy olyan pénzügyi szolgáltató, amelynél a tag közös háztartásban élő közeli hozzátartozója alkalmazott vagy vezető tisztségviselő, így igazgatósági vagy felügyelő bizottsági tag (hozzátartozói összeférhetlenség).
2. Nem jelölhető ki olyan tanács tagja az eljáró tanács tagjává, akitől az adott ügy részrehajlásmentes megítélése és/vagy tárgyilagos elintézése egyéb okból nem várható el (elfogultság). Elfogultságot jelent, ha a tanács tagja a pénzügyi szolgáltatónál egyedi elbírálás alapján a nyilvánosan meghirdetettől jelentős mértékben eltérő kondíciók mellett vett vagy vesz igénybe bármilyen szolgáltatást.
3. Amennyiben a hozzátartozói összeférhetlenség vagy az elfogultság fennállta ellenére kijelölés történne, annak észlelésétől számított 1 munkanapon belül az érintett tag köteles ezt írásban, az osztályvezetővel és a PBT elnökével közölni, az osztályvezető pedig köteles haladéktalanul gondoskodni annak azonnali megszüntetéséről.
4. Az eljáró tanács tagja ellen a felek bármelyike kizárási kérelmet terjeszthet elő, ha olyan körülményt tud igazolni, amely kétséget ébreszt a tag függetlensége vagy pártatlansága tekintetében. Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelmet attól a naptól számított 3 munkanapon belül kell előterjeszteni, amikor a fél az eljáró tanács összetételéről tudomást szerzett. A kizárási kérelemről a PBT elnöke dönt az érintett testületi tag illetékes osztályvezetőjének jelenlétében történő meghallgatását követően. Ha a kizárási kérelem alapos, a PBT elnöke felkéri az osztályvezetőt, hogy az ügyben másik tanács tagot jelöljön ki. Az új tanács tag kijelöléséről a feleket az eljáró tanács elnöke írásban értesíti.
5. Az eljáró tanács azon tagja, aki a személyére vonatkozó kizárási okot maga jelentette be, bejelentésének elintézéséig a pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálásában nem járhat el. Egyéb esetben az érintett tanács tag továbbra is eljárhat, de a bejelentés elintézéséig az érdemi határozat meghozatalában nem vehet részt.
6. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitákat lehetőség szerint magával a szolgáltatóval, ha ez eredménytelen, egyéb törvényes úton rendezheti.

7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

1. A kérelmet – a méltányossági kérelem kivételével – az erre a célra rendszeresített forma-nyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun, illetve az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül benyújtani a 15. fejezetben meghatározott elérhetőségek útján. A méltányossági kérelmekre nézve formakényszer nincs,

de ezek a „150. Általános fogyasztói kérelem” c. nyomtatvány használatával is benyújthatók. E-mailben a Testület nem fogad kérelmeket és az eljárás során nyilatkozatokat.

A beérkezett kérelmet a tanács kijelölését követően az ügyben eljáró tanács megvizsgálja. Ha a kérelem nem felel meg a törvényben foglaltaknak, az eljáró tanács a kérelmet – annak beérkezésétől számított 15 munkanapon belül – a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával a kérelmezőnek hiánypótlásra visszaküldi. A kérelem hiányos, ha nem tartalmazza

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a kérelmező álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- d) a kérelmező nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
- e) az elutasított panaszt és az elutasítást tartalmazó iratot
- f) a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a döntésre irányuló indítványt,
- h) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező bizonyítékként hivatkozik,
- i) a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni,
- j) amennyiben a kérelemhez különleges adat is kapcsolódik, a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy kérelme benyújtásával egyidejűleg különleges adata tekintetében hozzájárul ezek kezeléséhez és átadásához az MNB törvény rendelkezései szerint,
- k) méltányosság iránti kérelem esetén a kérelmező nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt korábban nem terjesztett elő méltányossági kérelmet.

Amennyiben az elektronikus adathordozón vagy elektronikus úton benyújtott kérelem vagy mellékletei nem felelnek meg a Magyar Nemzeti Banknál hatályban lévő bankbiztonsági, technológiai követelményeknek vagy az adatok kezelését, nyomtatását jelentősen megnehezítik vagy az lehetetlen, az eljáró tanács – elutasítás vagy az adott iratok mellőzésének terhével – felhívhatja a Kérelmezőt az elektronikus adathordozón benyújtott iratok papír alapon történő benyújtására.

2. Az ügyben eljáró tanács az eljárás megindulásától számított 8 napon belül megvizsgálja a kérelmet annak megítélése érdekében, hogy az a Testület hatáskörébe tartozik-e. Nincs hatáskör a kérelem elbírálására, ha
 - a) a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
 - b) a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
 - c) a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult,
 - d) a kérelem tárgya nem pénzügyi fogyasztói jogvita.

Hiánypótlásra kell a kérelmezőnek a kérelmet visszaküldeni, ha a kérelem alapján kétséget kizáróan nem állapítható meg, hogy annak elbírálására a Testületnek van-e hatásköre. A hiánypótlás megtörténtét követően dönthető el, hogy a tanács az ügyet érdemben tárgyalja, vagy hatáskör hiánya miatt áttételnek vagy a kérelem elutasításának van-e helye.

3. Az eljáró tanács meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha
 - a) a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
 - b) a panasz elutasítására nem került sor,
 - c) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, továbbá ha korábban a Testület előtt eljárást indítottak és az döntéssel befejeződött, kivéve, ha ezen korábbi eljárásban a kérelmet a hiánypótlás nem vagy nem megfelelő teljesítése miatt utasították el, vagy a kérelmező a kérelmét visszavonta, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését,
 - d) az ügyben olyan büntetőeljárás van folyamatban, amelyben a fogyasztó polgári jogi igényének érvényesítését is kéri, vagy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt fizetési meghagyás kibocsátására került sor, vagy a felek közvetítői eljárást indítottak,
 - e) a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
 - f) a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,

- g) a jogvita komolytalan jellegű, azaz a kérelmező olyan tartalmú nyilatkozatot tesz vagy magatartást tanúsít, amely nyilvánvalóan nem a jogvita érdemi rendezésére irányul, és egyértelműen alkalmatlan az eljárás megindítására,
- h) a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
- i) a Testület nem rendelkezik hatáskörrel a vita (kérelem) elbírálására.

Az eljáró tanács a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasíthatja, ha azt a kérelmező nem a kérelem nyomtatványon nyújtotta be, továbbá a kérelem mellékleteit papír alapon felhívásra sem csatolta.

4. Az eljárási határidők a hiánytalan kérelem beérkezésének napjától számítanak. Ha elutasításra nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke a meghallgatás kitűzött időpontjáról, helyéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Az értesítésben az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli meghallgatási időpontot tűz. A meghallgatás időpontját úgy határozza meg, hogy a pénzügyi szolgáltatót érintő több meghallgatásra lehetőség szerint azonos napon és egymást követően kerüljön sor. Az értesítésben közölni kell a kijelölt eljáró tanács tagjainak nevét. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján – ha a kérelemben foglaltakról való döntés megítélése szerint nem igényel személyes jelenléte – javaslatot tehet a meghallgatás mellőzésére és az eljárás írásbeli lefolytatására. A meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges.

Az eljáró tanács elnöke a felek meghallgatáson tett hozzájáruló nyilatkozata alapján bármikor elrendelheti az eljárás írásban történő további lefolytatását.

Ha felek meghallgatás előtt nem járulnak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához, azonban bármelyik fél a meghallgatáson nem jelenik meg, akkor az eljáró tanács – a meghallgatás megtartását követően – a felek előzetes hozzájárulása nélkül is lefolytathatja az eljárást írásban.

Az írásban lefolytatott eljárásban az eljáró tanács a felek hozzájárulása nélkül a határozat meghozataláig meghallgatást tűzhet ki.

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

Amennyiben a kérelem benyújtását követően a pénzügyi szolgáltató személyében jogutódlás történik, úgy az eljárás – külön panasz eljárás lefolytatása nélkül – a jogutód pénzügyi szolgáltató bevonásával folytatódik tovább, melyről a tanács az érintetteket értesíti. A jogutódlást bármelyik érintett szolgáltató bejelentheti. Az eljáró tanács rövid határidő megjelölésével felhívja a jogutód pénzügyi szolgáltatót nyilatkozatának megtételére. Ugyanezen szabályok szerint lehet eljárni akkor is, ha a Kérelmező a kérelem benyújtását követően értesül a pénzügyi szolgáltató személyében bekövetkezett jogutódlásról.

6. A pénzügyi szolgáltató az MNB törvény 108. § szerinti írásbeli válasziratában az esetleges üzleti titkot tartalmazó és bizalmasan kezelendő információt köteles egyértelműen megjelölni, továbbá az ezt tartalmazó okiratot vagy adatot külön beadványként zárt borítékban csatolni.

8. A MEGHALLGATÁS

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásait a Magyar Nemzeti Bank 1133 Budapest, Váci utca 76. (Capital Square) épület földszintjén található tárgyaló helyiségeiben tartják. Meghallgatások minden munkanapon vannak, ezek időpontját és pontos helyét egymás között elosztva az osztályvezetők határozzák meg. A meghallgatást az eljáró tanács elnöke vezeti, aki megszabja azoknak a cselekményeknek a sorrendjét, amelyeket a meghallgatáson következnek. A félhez az eljáró tanács tagjain kívül az ellenérdekű fél és annak képviselője is intézhet kérdéseket.

2. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatás során bármikor figyelmeztetheti a feleket, ha nem a vitás üggyel összefüggő kérdésfeltevésre vagy tényelődadásra kerül sor. Az ilyen tények, adatok figyelembevételét az eljáró tanács mellőzi.
3. A meghallgatás nem nyilvános, kivéve, ha a meghallgatás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. Ebben az esetben a meghallgatáson – korlátozott létszámban – hallgatóság részt vehet. A maximum hallgatói létszámot az eljáró tanács elnöke állapíthatja meg.
4. A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke – a személyazonosság igazolására alkalmas okirat megtekintésével – megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, valamint meggyőződik a képviseleti jog megfelelő igazolásáról. A személyi adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács a meghallgatás elején rögzíti, a személyi okmányokat haladéktalanul visszaadja, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja, továbbá mindezeket a jegyzőkönyvben is rögzíti. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján meg kell állapítani, hogy értesítése szabályszerűen megtörtént-e. Ha igen, a meghallgatást a fél részéről elmulasztottnak kell tekinteni. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, az eljáró tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló iratok és adatok alapján dönt.
5. Ha a kérelmező képviselőt hatalmaz meg, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni. Ha a kérelmező és képviselője együtt jelennek meg a meghallgatáson, a meghatalmazás a meghallgatás jegyzőkönyvébe is rögzíthető. Ha a fél nevében megjelent meghatalmazott vagy törvényes képviselő a képviseleti jogát nem igazolja, a fél képviseletét a meghallgatáson nem láthatja el.
6. A megjelent személyek személyazonosságáról, valamint a képviseleti jog igazolásáról való meggyőződés után az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja és figyelmezteti a megjelenteket arra, hogy a meghallgatás rendjét zavaró készülék, így különösen mobiltelefon nem használható. Az eljáró tanács elnöke a feleket tájékoztatja eljárási jogairól,
 - a) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
 - b) az egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat, valamint az ajánlás jogi természetéről, arról, hogy az egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat önként történő teljesítésének elmaradása esetén a kérelmező kérelmére bírósági végrehajtásnak van helye,
 - c) a szolgáltató által tett általános vagy az adott ügyre vonatkozó eseti alávetésről és ennek jogkövetkezményeiről,
 - d) a jogszabályi alávetésről és ha ez az adott ügyben alkalmazandó, ennek jogkövetkezményeiről,
 - e) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
7. Az összecszerűen nem meghatározható, valamint cselekmény megtételére vagy attól való tartózkodásra irányuló igényeket az eljáró tanács nulla forintra szólóként értékeli.

Ha a kérelmező egy eljárásban egy jogviszonyból eredő több igényét vagy több jogviszonyból eredő igényeit érvényesíti, az MNB tv. 113.§(2) bekezdés szerinti értékhatár megállapításakor – a járulékok figyelmen kívül hagyásával – az előterjesztett igények együttes értékét kell figyelembe venni.

Ha a kérelem előre, vagy pontosan meg nem határozható összegű (így különösen kamattal, egyéb időszakonként felszámítandó összeggel kapcsolatos) követelésre irányul, vagy ezeket vitatja, az alávetés alkalmazásánál a kamat vagy más igény egy naptári évi összege irányadó.

8. Az eljáró tanács egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Felhívja a felek figyelmét arra, hogy a közöttük fennálló jogvita leggyorsabb és legegyszerűbb rendezési módja az egyezségkötés, így ha álláspontjaik közelítésével mindkét fél számára elfogadható és jogszabályba nem ütköző módon rendezik a közöttük felmerült jogvitát, azt a tanács határozatával jóváhagyja. Ha a felek között egyezségkötésre kerül sor, az egyezséget az eljáró tanács jóváhagyja és a jelenlévő felek részére kihirdetést követően írásban, a jegyzőkönyvbe foglaltan vagy külön okiratban átadja és a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Ha a jelen nem lévő fél írásban benyújtott egyezségi ajánlatát a másik fél elfogadja, az egyezséget tartalmazó határozatot a távolmaradó fél részére az eljáró tanács postai úton kézbesíti. Ha egyezségkötésre meghallgatáson kívül kerül sor, az eljáró tanács az egyezséget az annak létrejöttéhez szükséges utolsó jognyilatkozat beérkezésétől számított 15 napon belül jóváhagyja és határozatát postai úton kézbesíti.

9. Ha egyezség megkötésére nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke nyilatkoztatja a megjelenteket arról, hogy a kérelemben vagy a válasziratban foglaltakat továbbra is fenntartják-e, azt szóban kívánják-e kiegészíteni. A kérelmező figyelmét felhívja a kérelem módosításának, kiegészítésének korlátaira. A tanácsnak elsőként a fogyasztót kell nyilatkoztatnia, ezt követően a pénzügyi szolgáltató képviselője adhatja elő a nyilatkozata alapjául szolgáló tényeket és bizonyítékokat, írásban tett nyilatkozatának kiegészítését kérheti. A nyilatkozatokat és kiegészítéseket követően az eljáró tanács tagjai az ügygel kapcsolatban bármilyen további körülményre, tényre, adatra vonatkozó tájékoztatást kérhetnek a felektől. Az előadott tényeket, adatokat szükség esetén igazolni kell. Ha a meghallgatás bármelyik szakaszában felmerül az egyezségkötés lehetősége, az eljáró tanács elnöke kezdeményezi az egyezség megkötését. Ha ehhez a meghallgatáson jelen nem lévő személy hozzájárulása szükséges (így különösen képviselőlet esetén), az eljáró tanács elnöke rövid szünetet rendelhet el abból a célból, hogy az egyezségkötéshez szükséges jóváhagyást a fél vagy képviselője rövid úton beszerezze.
10. A meghallgatáson a szabad bizonyítás elve érvényesül azzal, hogy
- a) valamennyi bizonyítási cselekményt a meghallgatás során lehet megtenni, így helyszíni szemlének nincs helye,
 - b) szakértő kirendelésére nem kerül sor, de a felek álláspontjuk alátámasztására szakértői véleményt – a meghallgatást megelőzően – benyújthatnak,
 - c) a meghallgatás során az eljárást nyilvánvalóan hátráltató szándékkal benyújtott bizonyítékokat az eljáró tanács figyelmen kívül hagyhatja,
 - d) a meghallgatáson a vonatkozó törvényi előírások szerint használható fel a minősített adatot tartalmazó okirat,
 - e) ha az előadott tény, adat bizonyítására, igazolására nem kerül sor, azokat az eljáró tanács döntésének meghozatalakor figyelmen kívül hagyja.
11. A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére vagy a jelen lévő fél kérelmére a meghallgatás kivételesen fontos okból – így különösen a felek egyezségekre való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitérésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével halaszthatja el a meghallgatást. A meghallgatás elhalasztása nem befolyásolja a pénzügyi békéltetési eljárás befejezésének törvényi véghatáridejét. Ha a felek a meghallgatás elhalasztását követően egyezséget kötnek egymással és egyúttal hozzájárulnak az eljárás írásbeli lefolytatásához, folytatólagos meghallgatás megtartására nem kerül sor.
12. Ha a meghallgatás során a felek további nyilatkozatot nem tesznek és az eljáró tanács tagjainak sincs több kérdésük, az eljáró tanács elnöke – a felek erre történő figyelmeztetését követően – a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Egyezségkötés hiányában – a méltányossági kérelem alapján indult eljárás kivételével – a tanács tanácskozás céljából visszavonul. Ha a tanácskozás során bármilyen olyan körülmény, kérdés merül fel, amelyre a felek nyilatkozatát célszerű beszerezni, ennek beszerzése érdekében az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja. A tanács a döntését a felek által írásban és szóban előadott nyilatkozatok és a rendelkezésre bocsátott bizonyítékok együttes értékelésével, mérlegelésével alakítja ki. Az eljáró tanács zárt tanácskozás után szavazással és egyszerű szótöbbséggel hoz döntést.
13. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában ajánlást, kötelezést vagy eljárást megszüntető határozatot hoznak. Döntenek arról is, hogy kihirdetik-e az ilyen határozatot vagy a kihirdetésre újabb meghallgatáson kerüljön sor. Utóbbi esetben az írásba foglalás a meghallgatást követő tizenöt napon belül történik. Ha az ügy jogi és ténybeli megítélése egyszerű, a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást az eljáró tanács elnöke az adott meghallgatáson hirdeti ki. A kihirdetésnek tartalmaznia kell az eljáró tanács jogvitával kapcsolatos érdemi döntését és annak rövid indokolását. Ha az eljáró tanács a meghallgatáson a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást nem hirdeti ki, akkor a következő meghallgatás időpontját szóban közli a felekkel. Az eljáró tanács erről az időpontról külön írásbeli értesítést nem küld a felek részére.

Amennyiben a határozathozatalra az eljárás írásbeli lefolytatása keretében kerül sor, úgy a határozat kihirdetése postai kézbesítés útján történik azzal, hogy a kihirdetés időpontja a határozat meghozatalának napja.

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

Amennyiben a kérelem arra irányul, hogy az eljáró tanács állapítsa meg, hogy a kérelmező nem tartozik valamely követeléssel úgy az ajánlás vagy a kötelezés rendelkező részében megjelöli azon követelést melynek megfizetésére

nem köteles a kérelmező, továbbá felhívja a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül állítson ki olyan tartalmú nyilatkozatot és küldje meg a kérelmező részére, amely szerint a kérelmező felé nem érvényesíti a megjelölt követelést.

Az ajánlásnak és a kötelezést tartalmazó határozatnak tartalmaznia kell továbbá

- a) a megtartott meghallgatás helyét, idejét, az eljáró tanács megjelölését, az ügyszámát,
- b) az eljárás tárgyát, a jogvitában érintett felek, illetve képviselőik nevét, lakóhelyét (tartózkodási helyét, székhelyét), illetve a jogvitában elfoglalt helyüket,
- c) az ügyben eljáró tanács tagjainak nevét,
- d) ha az eljárás meghosszabbítására került sor, ennek a tényét,
- e) a rendelkező rész tartalmának indokolását,
- f) az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse,
- g) tájékoztatást arról, hogy határozattal szemben milyen jogorvoslatnak van helye,
- h) az írásba foglalás időpontját,
- i) a kötelezést tartalmazó határozatban a költségekről és annak viseléséről való döntést,
- j) a pénzügyi szolgáltató önkéntes teljesítése elmaradásának lehetséges jogkövetkezményeiről való tájékoztatást.

15. Az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti, ha

- a) a kérelmező a kérelmét visszavonja,
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- c) az eljárás folytatása lehetetlen,
- d) az eljárás folytatására az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség,
- e) a jelen Működési Rend 7. fejezet 3. és 5. pontjában foglalt valamely körülmény tudomására jut.

16. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát kivételes esetben az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti, melyben rögzíteni kell:

- a) a felek és képviselőik nevét, eljárási jogállását, a kérelmező személyazonosító adatait (anya neve, születési helye és ideje, a személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
- b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, illetve az elhangzott figyelemfelhívásokat,
- c) az egyezségkötés megkísérlését,
- d) egyezségkötés esetén annak rögzítését,
- e) a felek nyilatkozatait röviden,
- f) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
- g) az eljáró tanács tagjainak kérdéseire adott válaszokat,
- h) a meghozott határozat vagy az ajánlás kihirdetésére, valamint kézbesítésére vonatkozó tényeket,
- i) egyéb, az ügy és/vagy a meghallgatás szempontjából lényeges körülményt, adatot, információt.

Az ajánlásban és a kötelezésen kívül az eljáró tanács bármely határozata jegyzőkönyvbe is foglalható.

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

A kiegészítési kérelmet az eljáró tanács elnöke elutasíthatja, ha az az elhangzottakhoz képest jelentős újdonságot vagy lényegesen eltérő információt nem tartalmaz. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanács tag rávezeti az iktatószámot, majd egy-egy példányt kézbesít a jelen lévő felek részére. A távollévő fél részére a jegyzőkönyvet postai úton kézbesíteni kell.

17. A jogszabályi alávetésen alapuló kötelezést tartalmazó határozat elleni ellentmondást határidőben beérkezettnek kell tekinteni, ha az ellentmondás előterjesztésére nyitva álló határidő utolsó napján a pénzügyi szolgáltató ajánlott levélként azt postára adja a 15. fejezetben meghatározott címre.

9. A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA

1. A meghallgatások rendjének fenntartásáról az eljáró tanácsok elnökei kötelesek gondoskodni. A meghallgatás rendjét megzavaró felet az eljáró tanács elnöke figyelmezteti arra, hogy magatartása akadályozza a meghallgatás megtartását, ezért ha a meghallgatás befejezése válik szükségessé, az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. Döntése során figyelembe veszi, hogy melyik fél magatartása miatt nem volt megtartható a meghallgatás. Súlyos rendzavarás esetén az eljáró tanács tagjai azonnal értesítik a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget.
2. Az eljáró tanácsnak az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül be kell fejeznie, az ügyet határozattal le kell zárnia. Amennyiben ez indokolt, az eljáró tanács elnöke e határidő lejártát megelőzően, írásbeli kérelemmel fordulhat a PBT elnökéhez annak érdekében, hogy a törvényes lehetőségével élve az eljárási határidő meghosszabbítását engedélyezze. Ha a PBT elnöke a kérelemnek helyt ad, az eljárást ügynként egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

10. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI

1. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogviták esetén a jelen eljárási rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Határon átnyúló jogvita az, mely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon, a pénzügyi szolgáltató székhelye, telephelye, letelepedési helye más EGT tagállam vagy fordítva.
2. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvitában az eljárás megindításának további feltétele, hogy a pénzügyi szolgáltató az adott jogvitában a PBT eljárásának alávesse magát és ezzel annak döntését magára nézve kötelezőnek ismerje el. Alávetés hiányában az eljáró tanács
 - a) tájékoztatja a kérelmezőt a jogvita tekintetében az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumról,
 - b) információt ad az e fórum eljárására vonatkozó sajátos szabályokról, így különösen a szolgáltatással való előzetes egyeztetés szükségességéről és az adott esetben az eljárás megindítására előírt határidőkről,
 - c) a kérelmezőnek a FIN-NET-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét – a kérelmező kérésére – továbbítja az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz.
3. Az eljáró tanács az eljárást minden esetben írásban folytatja le, de a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti meghallgatás tartását is. A meghallgatás tartásához mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatásos eljárásban az értesítésre vonatkozó szabályokat alkalmazza azzal, hogy a meghallgatás tartásának kezdeményezése esetén az értesítésben a hozzájárulás szükségességére külön fel kell hívnia a felek figyelmét. Írásbeli eljárás esetén az értesítésben a meghallgatás időpontja helyett a felekkel az eljárás megindításáról való tájékoztatást kell közölni. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől határidő tűzésével írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekű féllel közölni kell és lehetőséget kell adni számára álláspontja kifejtésére. Ha az eljáró tanács elnöke az eljárást írásban folytatja le, az eljáró tanács határozatát annak meghozatalát követően haladéktalanul kézbesíteni kell a felek részére.
4. Az eljárás nyelve az angol. Az eljáró tanács határozatát is ezen a nyelven hozza meg, kivéve, ha a kérelmező kéri, hogy a jogvitával érintett szerződés és/vagy az érintett szolgáltató és közötté alkalmazott kommunikáció nyelvét használja.
5. Az eljárási határidőt az eljáró tanács elnökének javaslata alapján a PBT elnöke indokolt esetben és ügynként egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg.

11. ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN

1. Az elszámolási és szerződés módosulással kapcsolatos ügyekre 2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, valamint a 2014. évi LXXVII. törvény szabályai irányadók. Ezekben az ügyekben a Működési Rend szabályait a jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
2. Az elszámolással és a szerződés módosulással kapcsolatos ügyek (a továbbiakban: elszámolási ügy) alatt azokat a jogvitákat kell érteni, melyekben a kérelmező a Működési Rend mellékletét képező 151.sz., 152.sz és 153.sz. nyomtatványokban meghatározott kérelmek elbírálását kéri. A döntésre irányuló kérelem csak a nyomtatványokon meghatározott kérelmekre terjeszthető elő. Amennyiben a kérelmező kérelme más tárgykörökre is kiterjedne, azt az eljáró tanács úgy tekinti, mintha azt a kérelmező elő sem terjesztette volna és ezekben döntést nem hoz.
3. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató panaszt elutasító levele kézhezvételétől számított 30 napon belül fordulhat kérelemmel a Testülethez vagy akkor, ha panaszára a pénzügyi szolgáltató 60 nap elteltével nem válaszolt. Amennyiben a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz elutasítása kézbesítésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhet eljárást. Az akadályoztatás tényét és az akadály megszűnését a kérelmezőnek igazolnia kell.
4. A nyomtatványok használata kötelező. Amennyiben a kérelmező nem megfelelő és e célra rendszeresített nyomtatvány(ko)n terjeszti elő kérelmét vagy a nyomtatvány hiányosan lett benyújtva, az eljáró tanács a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával felhívja a Kérelmezőt, hogy a megfelelő nyomtatványon a hiányok pótlásával nyújtsa be kérelmét. A kérelem hiányos, ha a nyomtatvány minden szükséges rovata nem kerül kitöltésre, ha a kérelmező nem csatolja a nyomtatványon megjelölt vagy egyébként, az eljáró tanács által a hiánypótlásban bekért mellékleteket vagy felhívásra nem nyilatkozik és ezen körülmény az eljáró tanács megítélése szerint az eljárás lefolytatását, az ügy érdemi elbírálását nem teszi lehetővé.
5. Egy elszámolási ügyben több kérelmező is lehet. Amennyiben a vitatott elszámolás alapjául szolgáló szerződésben egynél több hitelfelvevő kötelezett szerepel, a kérelmet az elszámolás címzettje és a címzettként nem szereplő, de az elszámolás vitatására jogosult egyszerre vagy külön-külön is előterjesztheti.
 - a) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult eltérő időpontban nyújt be kérelmet és indít eljárást, a korábban indított, folyamatban lévő eljárást az eljáró tanács a később indult eljárással egyesíti és a továbbiakban az eljárási határidőket az egyesítés időpontjának alapulvételével számolja.
 - b) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolási ügyben nyújt be panaszt a Pénzügyi szolgáltatóhoz amely miatt a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása folyamatban van és erről a Testületet értesíti vagy ezen tény az eljáró tanács tudomására jut, akkor az ezen elszámolással érintett folyamatban lévő ügy(ek)et az eljáró tanács felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele. Amennyiben a felfüggesztés törvényi feltételei már nem állnak fenn, az eljáró tanács folytatja az eljárást.
6. A felek az eljárásban hatásköri kifogást nem terjeszthetnek elő.
7. Az eljáró tanács elutasítja a kérelmet és az eljárást megszünteti, ha
 - a) az ügy nem tartozik az 1. pontban megjelölt jogszabályok hatálya alá,
 - b) kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
 - c) panasz elutasítására nem került sor a törvényben megállapított határidőben,
 - d) kérelem elkésett,
 - e) a kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette,
 - f) kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - g) a kérelmező a kérelmet visszavonja,
 - h) a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató együttesen kéri az eljárás megszüntetését,

- i) a kérelem megalapozatlan,
 - j) forintosítás mellőzésére irányuló kérelem esetén az adóstársak bevonása sikertelen
 - k) bármely kérelmező ugyanazon ok miatt nyújt be kérelmet, amely okkal kapcsolatban a Testület már döntést hozott ugyanazon elszámolással kapcsolatban,
 - l) a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye
8. Az eljáró tanács a kérelmet és mellékleteit másolatban vagy elektronikus úton, szükség szerint a meghallgatásról szóló értesítéssel együtt megküldi a pénzügyi szolgáltatóknak azzal, hogy válaszirátát 15 napon belül terjessze elő és közvetlenül a kérelmezőnek is küldje meg. A pénzügyi szolgáltatót felszólítja továbbá, hogy nyilatkozzon a kérelmező igényének jogosságáról és elektronikus adathordozón a megjelölt formátumban és módon küldje meg a fogyasztóval közölt elszámolást, forintosításra vonatkozó tájékoztatást és az annak alapjául szolgáló adatokat, illetve egyezségi ajánlata esetén azt részletesen közölje.
9. Az eljárás során keletkező iratokat – amennyiben az érintett fél ehhez hozzájárul – az eljáró tanács elektronikus vagy más egyéb úton is megküldheti. A gyorsabb ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatók valamennyi kérelmezőjük vonatkozásában jogosultak kérni a postai úttól eltérő kézbesítést a Testület hozzájárulásával.
10. A kérelmeket a Testület háromtagú tanácsban és írásbeli eljárásban bírálja el, de az eljáró tanács döntése szerint meghallgatást tarthat. Az eljáró tanács kijelölése az ügy érdemi elbírálása előtt megtörténik.
11. Írásbeli az eljárás abban az esetben, ha az eljáró tanács az ügyben meghallgatást nem tart. Az írásbeli eljárás szabályai a meghallgatás tartásával folytatott eljárás szabályaival egyeznek meg az alábbi eltérésekkel:
- a) az eljáró tanács írásban tájékoztatja a feleket az eljárás megindulásáról,
 - b) a döntést megelőzően az eljáró tanács
 - i) legalább 8 napos határidő tűzésével felhívja az érintett felet, hogy tegyék meg érdemi nyilatkozataikat, ellenkező esetben az ügyben határozatot hoz; és/vagy
 - ii) közli a határozathozatal legkésőbbi időpontját; a felhívásban vagy a közlésben megjelölt határidőn túl érdemi nyilatkozat nem terjeszthető elő.
12. Ha az eljáró tanács meghallgatást tart, a meghallgatás időpontját az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki, a felek annak módosítását nem kérhetik. Amennyiben a kitűzött határnapot megelőzően a felek között egyezés születik és az erről szóló aláírt okiratot a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács részére megküldi, az eljáró tanács az írásbeli egyezés kézhezvételét követő 15 napon belül az egyezséget jóváhagyja, amennyiben az megfelel a jogszabályoknak, és a meghallgatást mellőzi.
13. Az eljáró tanács csak egy meghallgatást tart. A meghallgatás nem nyilvános, az eljáró tanács a felek és a felek képviselőin kívül más személyeknek a tárgyaló teremben történő tartózkodását megtilthatja. Az eljáró tanács jogosult a meghallgatáson halk tanácskozással – a felek jelenlétében – döntést hozni. A meghallgatáson kép- vagy hangfelvétel nem készíthető.
14. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti és írja alá. A jegyzőkönyv az alábbiakat rögzíti:
- a) a felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait (születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
 - b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
 - c) az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,
 - d) a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
 - e) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
 - f) a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.
- A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanácsstag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet, felek arra észrevételt tehetnek. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanácsstag rávezeti az iktatószámot, a jegyzőkönyv kézbesítése a meghallgatáson vagy postai úton történik.

Az eljáró tanács határozatát a meghallgatási jegyzőkönyvbe is foglalhatja, ebben az esetben a jegyzőkönyvet valamennyi tanácsstag aláírja.

15. Az eljáró tanács az ügyben egyezséget hagy jóvá vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz, vagy a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti. A kötelezést tartalmazó határozat a pénzügyi szolgáltatót akkor is kötelezi, ha sem általános, sem eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.
16. A kötelezésről rendelkező határozatnak tartalmaznia kell:
 - a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy levelezési címét, születési helyét, idejét,
 - b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
 - c) a jogvita rövid összefoglalását vagy utalást a kérelem és a válaszirat tartalmára,
 - d) az eljáró tanács döntését,
 - e) az alkalmazott jogszabályok megjelölését,
 - f) a jogorvoslat lehetőségéről szóló tájékoztatást,
 - g) az írásba foglalás időpontját.
17. A Testület eljárása ingyenes, az eljárással kapcsolatban esetlegesen felmerült fogyasztói költségek megtérítésére nincs mód, ilyen irányú kérelem nem terjeszthető elő.
18. A Testület a kötelezést tartalmazó határozatait nem hozza nyilvánosságra.
19. A Testület döntése ellen bármely fél jogorvoslatot kezdeményezhet. Az e célból indított bírósági nem peres eljárás lefolytatása iránti kérelmet közvetlenül a Testülethez kell benyújtani, de az ügyben érintett fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróságnak, Budapesten lakóhellyel rendelkező fogyasztó esetében a Pesti Központi Kerületi Bíróságnak kell címezni. A hivatal a kérelmet az ügy irataival együtt terjeszti fel az illetékes bírósághoz.

12. ELJÁRÁS AZ ONLINE PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁKKAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN

1. Amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület beleegyezett, hogy az online vitarendezési platformon keresztül továbbított jogvita kapcsán alternatív vitarendezési eljárást folytat, az online pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták esetén a jelen működési rendben foglalt szabályokat az ebben a fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Amennyiben a Testület nem egyezik bele a jogvita online vitarendezési platformon keresztül történő rendezésébe, abban az esetben a meghallgatásos eljárás szabályait kell alkalmazni.
2. Az online vitarendezési eljárás írásban zajlik az erre a célra rendszeresített platformon keresztül, az eljárás megindításáról a tanács értesítést küld a felek részére. Nem kerül sor meghallgatás tartására, kivéve, ha azt bármelyik fél kéri és ahhoz a másik fél hozzájárul, vagy eljáró tanács a körülmények mérlegelése folytán meghallgatás tartását kezdeményezi és ahhoz mindkét fél hozzájárul. Amennyiben meghallgatás tartására kerül sor, úgy az eljárás az erre irányuló kérelem beérkezését követően az általános szabályok szerint folytatódik.
3. Az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől – határidő tűzésével – írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekű féllel közölni kell és lehetőséget kell adni számára álláspontja kifejtésére. Az eljáró tanács az online vitarendezési platformon keresztül megküldött dokumentumok átvételéről igazolás küldését kérheti a felektől.
4. Az eljáró tanács a jogorvoslattal megtámadható határozatát haladéktalanul postai úton is kézbesíteti a felek részére, a jogorvoslatra nyitva álló határidők a postai kézbesítéstől számíthatódnak.
5. A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben a Működési Rend általános szabályai megfelelően irányadóak.

13. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

1. A PBT kötelezést tartalmazó határozatait és meghozott ajánlásait a Magyar Nemzeti Bank honlapján belül megtalálható saját honlapján a felek nevének megjelölése nélkül (anonim módon), a jogvita tartalmának és az eljárás eredményének leírásával nyilvánosságra hozza, a jóváhagyott egyezségekről összefoglalást készít.
2. Ha a PBT valamely ajánlásának hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével addig nem hozható nyilvánosságra, amíg a bíróság eljárása jogerősen be nem fejeződik. A jogerős lezárást követően a hatályában fenntartott ajánlás nyilvánosságra hozható.
3. Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásban foglaltaknak nem tesz eleget és az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított 60 nap eltelt, valamint ha az ajánlás hatályon kívül helyezését nem kérték, az eljáró tanács ajánlása a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével nyilvánosságra hozható. Az eljárást kezdeményező kérelmező neve nem nyilvános.

14. ELJÁRÁSI SZÜNET

1. A PBT évente két alkalommal, nyáron és télen eljárási szünetet tart. A nyári eljárási szünet július és augusztus, a téli december és január hónapban esedékes. Az eljárási szünet időtartama esetenként 8–15 munkanap, amely időtartamot az eljárási határidők számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni.
2. Az eljárási szünetek pontos idejét, kezdő és záró időpontját a PBT elnöke az eljárási szünet kezdetét megelőzően legalább egy hónappal a PBT honlapján közlésezi.

15. ELÉRHETŐSÉGEK

1. Általános ügyekben:
 - Levélben, postai úton: 1525 Budapest Pf. 172.
 - vagy közvetlenül a PBT-nek címezve (1013 Budapest I. ker., Krisztina krt. 39.)
 - E-mailben: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> oldalon.
2. Elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben:
 - Levélben, postai úton: 1539 Budapest, Pf. 670.
3. Valamennyi ügyben:

Az MNB Központi Ügyfélszolgálat munkatársai a Testület eljárásának szabályairól telefonos vagy e-mailben történt megkeresésre telefonon vagy e-mailben tájékoztatást adnak. Folyamatban lévő ügyvel kapcsolatban tájékoztatás nyújtása nem történik.

A Testület saját ügyfélszolgálatot 2015. augusztus 3-tól nem működtet.


A Testület az alábbiak szerint érhető el:

- Saját honlapon: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
- Személyesen az MNB központi ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest Krisztina krt. 39.
- Közvetlen telefonvonalon ügyfélszolgálaton: 06-1-489-9700, +36-80-203-776
- Központi telefaxon: 06-1- 489-9102

A kérelmek az alábbi helyek bármelyikén leadhatók:

- kormányablakoknál személyesen
- az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt. 39., földszint, személyesen
- elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu oldalon, ha a kérelmező a szükséges azonosítóval rendelkezik.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békeltető Testülethez	
Erkeztesés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a www.penzugyibekeltetotestulet.hu oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatától, melynek elérhetőségeit a www.penzugyifogyaszto.hu oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békeltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), továbbá a Kormányablakoknál. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (www.magyarorszag.hu).</i></p>	

1A. KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1A.1	Kérelmező neve:				
1A.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1A.3	Születésének időpontja:	□ □ □ □	□ □	□ □	
1A.4	Telefonszáma:				
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

1B. TOVÁBBI KÉRELMEZŐ adatai: (Kérelmező az lehet, aki FOGYASZTÓNAK minősül, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.)

1B.1	Kérelmező neve:				
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:				
1B.3	Születésének időpontja:	□ □ □ □	□ □	□ □	
1B.4	Telefonszáma:				
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezes	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös
		<input type="checkbox"/> biztosítási szerződésnél szerződő	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> kedvezményezett	<input type="checkbox"/> pénztártag
		<input type="checkbox"/> egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)			

150-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláírattni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.

2.1	Meghatalmazott neve:	
2.2	Lakcíme vagy levelezési címe:	
2.3	Telefonszáma:	

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	

TOVÁBBI SZOLGÁLTATÓ adatai (Kérjük, hogy ezt a pontot kizárólag abban az esetben töltsse ki, ha további szolgáltatóval szemben kéri az eljárás megindítását.)

3.3	További pénzügyi szolgáltató neve:	
3.4	További pénzügyi szolgáltató címe:	

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

A Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn. Fontos, hogy minden pontban jelölje be a választát.

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

4.1	- korábban a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.2	- korábban közvetítői eljárás indult	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.3	- polgári peres eljárás van folyamatban	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.4	- az ügyben már jogerős ítéletet hoztak, vagy jogerős fizetési meghagyás van	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen
4.5	- korábban méltányossági kérelmet terjesztett elő a kérelmező a Pénzügyi Békéltető Testületnél.	<input type="checkbox"/> nem / <input type="checkbox"/> igen

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a panasza (méltányossági kérelme) elutasításra került. Ha a pénzügyi szolgáltatónál nem nyújtott be panaszt (méltányossági kérelmet), a Pénzügyi Békéltető Testület előtt sem indíthat eljárást.

5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez? év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszlevelét? év hó napján

150-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:								
	_____	<table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> <td> </td><td> </td> </tr> </table>								

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:		
6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:		
6.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft
6.2	A kérelem okának részletes bemutatása: <i>Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.</i>	
Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen		

150-B/1	PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ Az 1A. pont szerinti kérelmező neve: _____	Születési időpontja: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

150-C	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez.

A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a 7.2.4 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni, milyen további okiratokat csatol.

7.1 A kérelem 2-5. pontjaihoz kapcsolódó melléletek:		
7.1.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>

7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó melléletek:		
7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

150-D	Az A1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

8. A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi határozott kérelmet terjesztem elő, mely alapján kérem az eljárás lefolytatását:

Kelt, , év hó napján

.....
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*

.....
1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*

**Aláírással arról is nyilatkozom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az adataimat a jelen kérelmem alapján indult eljárásban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (2) bekezdése szerint a szükséges ideig kezelheti, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*

Tájékoztatjuk, hogy a kérelmező a róla kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

Kérelmező (meghatalmazó) neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének időpontja és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Születési helye:

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Pénzügyi Békéltető Testület előtt képviseljen a köztem és a

Pénzügyi szolgáltató neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, , év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

3. SZÁMÚ MELLÉKLET



financial dispute resolution network

FIN-NET form for cross -border financial services complaints

When to use this form: Use this form if you:

- live in one country in Europe*
- have a complaint against a financial services provider in another country in Europe*
- have complained to the provider but are still dissatisfied and
- want to find out which out-of-court dispute resolution scheme might be able to resolve the dispute

How to use this form: Please complete the information requested below, and e-mail or post the form to the relevant dispute resolution scheme in either:

- your own country or
- the country of the financial services provider

There is a list of dispute resolution schemes in each country, and what they cover, at http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm It will help if you attach a copy of essential documents, in particular, of any written response the provider made to your complaint.

What happens next: The dispute resolution scheme will tell you whether it, or some other scheme, might be able to resolve your complaint. The scheme that actually looks at your complaint may well ask you to complete a longer complaint form and will provide you with more information.

Information about you	
The country you live in	
Your surname	
Your other names	
Your nationality	
Your full address	
Your daytime telephone number	
Your e-mail address	
Information about the financial services provider	
Its full name	
Type of business (e.g. bank, insurer)	
The full address of the office you dealt with	
The telephone number, fax number and e-mail address of that office (optional)	
The country that office is in	
Information about your complaint	
Brief summary of what the complaint is about	
Date of the facts that generated the dispute	
Reference of the contract, e.g. number of insurance policy	
Date you complained to the provider	
Date of provider's last response	

* A Member State of the European Union, Iceland, Liechtenstein and Norway



financial dispute resolution network

FIN-NET formanyomtatvány határon átnyúló pénzügyi jogvita rendezésére

Akkor töltsse ki a nyomtatványt, ha

- az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában lakik
- olyan pénzügyi szolgáltatóval szemben van panaszja, mely a fenti államok valamelyikében működik
- kezdeményezte a panasz rendezését a pénzügyi szolgáltatóval, de az nem vezetett eredményre
- meg szeretné tudni, melyik bíróságon kívüli vitarendezési fórum illetékes az ügyében

Kérjük, töltsse ki az alábbi nyomtatványt és e-mailen vagy postai úton küldje azt el annak az vitarendezési fórumnak, amely

- az Ön országában működik
- a pénzügyi szolgáltató országában működik

Az alábbi linken megtalálja a hatáskörrel rendelkező vitarendezési fórumok listáját.

http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm. Kérjük, kérelméhez csatolja azon dokumentumok másolatát, amelyekre hivatkozni kíván az eljárás során, különösen a pénzügyi szolgáltató válaszát a panaszára.

A következő lépésben a vitarendezési fórum tájékoztatni fogja, hogy ő maga, vagy másik fórum tud eljárni az ügyében. Az eljáró fórum további információkat kérhet Öntől a panaszára vonatkozóan.

Személyes adatok	
Az ország, ahol Ön lakik	
Vezetéknév	
Utónév	
Nemzetiség	
Lakcím	
Telefonszám (napközbeni elérhetőség)	
E-mail cím	
A pénzügyi szolgáltató adatai	
Teljes neve	
Típus (bank, biztosító, stb.)	
A pénzügyi szolgáltató irodájának címe, mellyel kapcsolatban áll	
A pénzügyi szolgáltató elérhetősége (telefon, e-mail cím)	
Az ország, ahol a pénzügyi szolgáltató irodája működik	
A panasz adatai	
Rövid összefoglalás a panaszról	
A panasz alapjául szolgáló tények keletkezésének időpontja	
Szerződés száma, adatai	
Panaszbejelentés időpontja a pénzügyi szolgáltató felé	
A pénzügyi szolgáltató utolsó válaszána időpontja	

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

A 2017-ben bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
1	4Life Direct Kft.	13	0
2	ACE European Group Limited Magyarországi Fióktelepe	4	0
3	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	165	0
4	AEGON Magyarország Hitel Zrt.	9	2
5	AEGON Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt.	1	0
6	AEGON Magyarország Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	0
7	Agria PortfólióPénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.	1	0
8	AIG Europe Limited Magyarországi Fióktelepe	6	0
9	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	230	0
11	Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár	4	0
12	Alsónémedi és Vidéke Takarékszövetkezet	1	0
13	Aranykor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	0
14	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	6	0
15	ARGENTA LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3	2
16	Arthur Bergmann Hungary Pénzügyi Zrt.	1	0
17	Astra S. A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe	1	0
18	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	3	2
19	AZÚR Takarékszövetkezet	1	0
20	B3 TAKARÉK Szövetkezet	3	0
21	Banco Primus Fióktelep Magyarország	1	1
22	Banif Plus Bank Zrt.	4	0
23	Banküzlet Vagyonkezelő és Hasznosító Zrt.	1	0
24	BaranyaCredit Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	1
25	BÁTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Rt.	1	0
26	BÁTOR Pénzügyi Zrt.	2	0
28	BÁV-ZÁLOG Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2	0
29	Biztosítás.hu Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság	1	0
30	BRB BUDA Regionális Bank Zrt. "felszámolás alatt"	1	0
31	Brix Capital Kft.	1	0
32	Budapest Autófinanszírozási Zrt.	5	2
33	Budapest Bank Zrt.	103	4
35	Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	0
36	CARDIF Életbiztosító Magyarország Zrt.	55	0
37	CASPER Consumer Finance Zrt.	2	0
38	CENTRÁL TAKARÉK Szövetkezet	3	0
39	Chubb European Group Limited Magyarországi Fióktelepe	4	0
40	CIB Bank Zrt.	80	10
41	CIB Biztosítási Alkusz Kft.	1	0
42	CIB Lízing Zrt.	16	2
43	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	11	0
44	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	1	0

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
45	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	18	0
46	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	5	0
47	CODEX Tőzsdeügynökség és Értéktár Zrt.	1	0
48	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	22	0
49	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	12	0
50	CORIS Magyarország Kft.	1	0
51	Creditexpress Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft.	1	0
52	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	0
53	D.A.S Jogvédelmi Biztosító Zrt.	1	0
54	DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zártkörű Részvénytársaság	1	0
57	DRB DÉL-DUNÁNTÚLI Regionális Bank Zrt. felszámolás alatt	1	0
59	DUNA TAKARÉK BANK Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
60	Dunacorp Faktorház Zrt.	22	1
63	EOS Faktor Magyarország Zrt.	31	2
64	Equilor Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
65	ERGO Életbiztosító Zrt.	2	0
67	ERGO Versicherung Aktiengesellschaft Magyarországi Fióktelepe	2	0
68	Erste Bank Hungary Zrt.	341	8
69	Erste Befektetési Zrt.	21	0
70	Erste Lakástakarék Zrt.	23	0
71	Erste Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	5	0
73	Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.	2	0
75	Európai Utazási Biztosító Zrt.	6	0
77	Fegyvernek és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet	1	0
79	FHB Jelzálogbank Nyrt.	11	1
80	FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	47	2
81	FINALP Zártkörűen Működő Részvénytársaság	5	0
83	Fókusz Takarékszövetkezet	1	0
86	Főnix Takarékszövetkezet	1	0
87	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	49	0
88	Füzes Takarékszövetkezeti Hitelintézet	3	0
89	FWU Life Insurance Austria AG	1	0
90	Generali Biztosító Zrt.	199	0
91	GENERTEL Biztosító Zrt.	33	0
93	Gold & Oldmoney Kft.	1	0
94	GRÁNIT Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	0
96	GRAWE Életbiztosító Zrt.	2	0
97	Groupama Biztosító Zrt.	205	0
98	HAJDÚ TAKARÉK Takarékszövetkezet	1	0
99	Hitex Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3	2
100	HORIZONT Magánnyugdíjpénztár	1	0
101	Hungária Takarékszövetkezet	1	0
102	ING Bank	1	0
103	InHold Pénzügyi Zrt.	7	0
104	Inter Opus Biztosítási Szaktanácsadó Kft.	1	0

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
105	Inter Partner Assistance francia fióktelepe	1	0
106	Inter Partner Assistance S.A.	2	0
107	Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt.	83	1
109	K&H Bank Zrt.	107	10
110	K&H Biztosító Zrt.	80	0
111	KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	2	0
112	KDB Bank Európa Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	0
113	Kelet Takarékszövetkezet	1	0
114	Kisalföld Takarékszövetkezet	2	0
115	KÖBE Kölcsönös Biztosító Egyesület	30	0
116	Lombard Finanszírozási Zártkörűen Működő Rt.	3	0
117	Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.	20	10
118	Luxembourg Fund Partners SA	1	0
120	M7 TAKARÉK Szövetkezet	1	0
121	MagNet Magyar Közösségi Bank Zártkörűen működő Részvénytársaság	10	1
122	Magyar Államkincstár	1	0
124	Magyar Cetelem Bank Zrt.	52	1
125	Magyar Faktorház Zrt.	2	1
126	Magyar Posta Befektetési Szolgáltató Zrt.	1	0
127	Magyar Posta Biztosító Zrt.	59	0
128	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	11	0
129	Magyar Posta Zrt.	4	0
130	Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
132	Magyar Ügyvédek Biztosító és Segélyező Egyesülete	1	0
133	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	6	0
134	MECSEK TAKARÉK Szövetkezet	1	0
135	Medicina Egészségpénztár	1	0
136	Medicover Főrsakrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe	1	0
137	Merkantil Bank Zrt.	69	2
138	Merkantil Car Gépjármű Lízing Zrt.	6	2
139	MetLife Biztosító Zrt.	4	0
140	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	6	0
142	MKB Általános Biztosító Zrt.	11	0
143	MKB Bank Zrt.	61	5
144	MKB Életbiztosító Zrt.	2	0
145	MKB Nyugdíjpénztár	1	0
146	MKB-Euroleasing Autólízing Zrt.	6	0
147	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	12	1
149	Momentum Credit Pénzügyi Zrt.	2	0
150	MORGAN Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	0
152	MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt.	1	0
154	Neteller UK Limited	1	0
155	Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.	2	0
156	NHB Növekedési Hitel Bank Zrt.	4	0
157	NN Biztosító Zrt.	6	0

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
158	Nyugat Takarékszövetkezet	2	0
159	Oberbank AG Magyarországi Fióktelepe	1	0
160	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	8	0
161	Optimális Biztosítási Portfolio Tanácsadó és -Biztosítási Alkusz Kft.	1	0
162	Orgovány és Vidéke Takarékszövetkezet felszámolás alatt	1	0
163	OTP Bank Nyrt.	256	7
164	OTP Befektetési, Ingatlanforgalmazási és Vagyongazdálkodó Zrt.	1	0
165	OTP Faktoring Zrt.	160	7
166	OTP Ingatlanlízing Zrt.	6	1
167	OTP Jelzálogbank Zrt.	16	1
168	OTP Lakástakarékpénztár Zrt.	6	0
170	OVB Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft	2	0
174	Örkényi Takarékszövetkezet	2	0
175	Pannon Safe Kft.	1	0
176	Pannon Takarékszövetkezet Bank Zrt.	4	0
177	Pannónia Általános Biztosító Zrt.	8	0
178	Pannónia Életbiztosító Zrt.	1	0
179	Pátria Takarékszövetkezet	2	0
180	PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	0
181	Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezet	1	0
182	PILLÉR Takarékszövetkezet	2	0
183	PLÁNINVEST Bróker Zártkörűen Működő Rt.	5	0
184	Porsche Bank Zrt.	5	0
185	Prémium Önkéntes Egészségpénztár	1	0
186	Provident Pénzügyi Zrt.	56	0
187	Q13 Pénzügyi Zrt.	2	0
188	QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe	1	0
189	QUAESTOR Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság v. a.	1	0
190	QUANTIS Alpha Befektetési Zrt.	2	0
191	QUANTIS Consulting Zrt.	2	0
192	Raiffeisen Bank Zrt.	106	8
193	Random Capital Broker Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
194	Random Capital Zrt.	1	0
195	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	6	0
196	Retail Prod Zrt.	2	0
199	Sajóvölgye Takarékszövetkezet	1	0
201	Santander Consumer Finance Zrt.	1	0
202	Sberbank Magyarország Zrt.	11	1
204	SIGMA FAKTORING Zártkörűen Működő Rt.	2	0
205	Signal Biztosító Zrt.	2	0
206	SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.	33	0
207	SKANDIA Lebensversicherung AG	11	0
208	SOMOGY BRÓKER Biztosítási Alkusz Kft.	1	0
210	STRATEGON Értékpapír Zrt.	2	0
211	SureStone Insurance dac	1	0

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
212	Szigetvári Takarékszövetkezet	2	0
213	Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.	1	0
215	Toyota Pénzügyi Zrt.	1	0
217	UCB Ingatlanhitel Zrt.	5	2
218	UniCredit Bank Hungary Zrt.	85	3
219	UniCredit Leasing ImmoTruck Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	0
220	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	95	0
221	UNIQA Biztosító Zrt.	94	0
224	Vienna Life Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	3	0
225	VÖRÖSKŐ Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.	2	0
226	Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	17	0
229	WH Selfinvest S.A.	1	0
230	XTB Limited	1	0
231	Zala Takarékszövetkezet	3	0
233	ÁHF Lízing Pénzügyi Zártkörű Részvénytársaság	0	3
234	Credit House Magyarország Ingatlanfinanszírozási Zrt.	0	2
235	DELTA Faktor Pénzügyi Zrt.	0	1
236	Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	0	1
237	Faktor-Ring Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	0	1
238	HETA Asset Resolution Magyarország Zrt.	0	1
239	K&H Pannonlízing Pénzügyi Szolgáltató Holding Zrt.	0	1
240	Planet Leasing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. f.a.	0	1
241	SKILL Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	0	1
242	Soltvadkert és Vidéke Takarékszövetkezet	0	1
243	Sopron Bank Zrt.	0	3
244	UniCredit Jelzálogbank Zrt.	0	1
245	ZEE CAPITAL Pénzügyi Szolgáltató Zrt. f.a.	0	1
	Pénzügyi szolgáltatók összesen	3 579	124
	Nem pénzügyi szolgáltató	65	
	Szolgáltatók összesen	3 644	124

5. SZÁMÚ MELLÉKLET

Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának rendje

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: *MNB tv.*) 103. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a Pénzügyi Békéltető Testület az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyek vagy szervezetek (*pénzügyi szolgáltatók*) által tett, az MNB tv. 103. § (1) bekezdés szerinti alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet. Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának ügyviteli szabályait a Testület jelen szabályzatban határozza meg.

1. A pénzügyi szolgáltatók által a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatokról a Testület naprakész nyilvántartást vezet. A nyilvántartás a Testületnél rendszeresített és az intraneten elérhető kezelőfellettel rendelkező informatikai keretprogramban (a továbbiakban: *nyilvántartás*) történik. A nyilvántartásban szereplő hatályos és nyilvános adatok a Testület honlapján is megjelennek.
2. A pénzügyi szolgáltatók által a Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatok az általános iratkezelési szabályok szerint iktatásra és szkennelésre kerülnek a Magyar Nemzeti Banknál rendszeresített iratkezelő rendszerben. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozat iktatása esetlegesen nem történne meg, a Testület Hivatala gondoskodik az adott nyilatkozat iktatásáról és ezt követően annak a jelen szabályok szerinti nyilvántartásáról.
3. Az iktatott alávetési nyilatkozatban szereplő adatokat a Hivatal kijelölt munkatársa feltölti a nyilvántartásba. Az adatfeltöltésnél rögzíteni kell:
 - 3.1. a pénzügyi szolgáltató nevét;
 - 3.2. a pénzügyi szolgáltató székhelyét;
 - 3.3. a pénzügyi szolgáltató törzsszámát;
 - 3.4. a pénzügyi szolgáltató piaci besorolását;
 - 3.5. az alávetési nyilatkozat szolgáltatások vagy összeghatár szerint korlátozásának tényét, a korlátozás tartalmát;
 - 3.6. az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát;
 - 3.7. az alávetési nyilatkozat iktatószámát.
4. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató az alávetési nyilatkozatot visszavonja vagy annak tartalmát módosítja, úgy az adott változást a Hivatal kijelölt munkatársa a visszavonást vagy módosítást tartalmazó iktatott nyilatkozat Testülethez érkezésétől számított 8 napon belül átvezeti a nyilvántartásba.
5. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutód nélkül megszűnik és erről a Testület a nevezett szolgáltatótól vagy egyéb hivatalos forrásból tudomást szerez, a Hivatal kijelölt munkatársa a nevezett pénzügyi szolgáltató tekintetében az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a jogutód nélküli megszűnés napjával lezárja.
6. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutódlással szűnik meg és a megszűnésről, illetve a jogutódlásról a nevezett szolgáltató vagy a jogutód tájékoztatja a Testületet, a Testület a nyilatkozat tartalmának megfelelően módosítja a nevezett pénzügyi szolgáltató nyilvántartásában szereplő, alávetésre vonatkozó adatait, illetve az alávetési nyilatkozat jogutód általi megerősítésének hiányában az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a megszűnés napjával lezárnak tekinti. Amennyiben a jogutód a jogutódlással megszűnő pénzügyi szolgáltató által tett alávetési nyilatkozatot megerősíti és magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja, úgy ezen tény a Testület honlapján külön figyelemfelhívó szöveges hírként is közzétételre kerül.

7. A Testület az alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók cégadatait félévente, a lezárt félévet követő hónap 10. napjáig ellenőrzi és amennyiben észleli, hogy az adott szolgáltató cégadataiban változás következett be, úgy ezt a változást a nyilvántartáson átvezeti.
8. Az alávetési nyilatkozatot vagy annak módosítását, visszavonását tartalmazó okiratot a Hivatal kijelölt munkatársa a nyilvántartásban a nyilatkozat tartalmának megfelelő módosítását követően az általános iratkezelési szabályoknak megfelelően irattárba helyezi.

6. SZÁMÚ MELLÉKLET

Adatgyűjtés, az adatvagyon kezelésének szabályai

1. A Testület működése során a kérelmezőktől és a pénzügyi szolgáltatóktól kapott adatokat ügynyilvántartó rendszerébe (PBT Info rendszer) rögzíti és tárolja a tevékenysége céljának megvalósulásához szükséges mértékben és ideig, a vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával. Csak olyan személyes és különleges adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen és a cél elérésére alkalmas.
2. Az adatok a békéltetési tevékenység végzésének célján túlmenően statisztikai célokat is szolgálnak. A gyűjtött és az ügynyilvántartó rendszerben tárolt adatok a kérelmezők által szolgáltatott adatokból, a hiánypótlás alkalmával bekért adatokból, valamint a pénzügyi szolgáltatók által küldött és kért adatokból állnak össze.
3. A gyűjtött és tárolt adatok különösen az alábbiak:
 - a) a kérelmező neve, lakóhelye vagy tartózkodási helye
 - b) a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató neve, székhelye
 - c) a kérelmező álláspontjának leírása alapján a kérelmezett ügygel kapcsolatos valamennyi adat
 - d) a kérelmező által előterjesztett bizonyítékokban foglalt adatok, információk
 - e) az elutasított panasz kapcsán tudomására jutott információk, adatok
 - f) a pénzügyi szolgáltató által szolgáltatott adatok, információk
 - g) képviselőként a felek meghatalmazása alapján eljáró személyek adatai
 - h) azon okiratokban foglalt egyéb, harmadik személyre vonatkozó adatok, információk, amelyek tartalmára a kérelmező és/vagy a pénzügyi szolgáltató bizonyítékként hivatkozik.
3. A Testület biztosítja, hogy az érintett a jogszabályi keretek között kezelt adatai kezeléséről rendelkezzen, így az érintett személy tájékoztatást **kérhet a személyes adatainak kezeléséről, kérheti személyes adatainak helyesbítését**, illetve – a jogszabályban elrendelt, azaz kötelező adatkezelések kivételével – azok törlését, valamint – ha arra törvény felhatalmazza – tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. A tájékoztatás ingyenes.
4. A Testület a hatályos magyar jogszabályokban és az Európai Unió kötelező jogi aktsaiban szabályozott feladatai el látásához személyes és különleges adatokat kezelhet. Törvényi vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusán alapuló felhatalmazás hiányában az adatkezelés alapjául kizárólag az érintett megfelelő tájékoztatásán alapuló, önkéntes és határozott – különleges adat esetén írásbeli – hozzájárulása szolgálhat, amelyben félreérthetetlen beleegyezését adja a megfelelő személyes adatok meghatározott célból és körben történő kezeléséhez. A hozzájárulás megszerzése során az érintettet kifejezetten figyelmeztetni kell a beleegyezés önkéntességére. Miután a Testület előtt folyó eljárások a fogyasztónak minősülő magánszemélyek – az elszámolási kötelezettség megállapítása iránti igények esetében a nem fogyasztónak minősülő, nem magánszemély kérelmezők – kérelmére, kezdeményezésére indul, esetükben az általuk megadott személyes adatok tekintetében hozzájárulásukat vélelmezni kell.
5. A Testület ügyviteli és nyilvántartási célú adatkezelést, az elszámolással kapcsolatos és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó kérelmek alapján indult eljárásokban ezen túlmenően a nem peres bíróságok részére adattovábbítást végez.
6. Az ügyvitelhez kapcsolódó adatkezelés az ügy (kérelem) nyilvántartásához (iktatásához), feldolgozásához kapcsolódik. Alapvető célja az adott ügghöz tartozó eljárás lefolytatásához, az adatkezelés szereplőinek azonosításához és az ügy befejezéséhez szükséges adatok biztosítása. Az ügyviteli célú adatkezelés során a személyes adatok kizárólag az adott ügy irataiban és az ügyviteli nyilvántartó rendszerekben (PBT Info és IRA, elszámolással kapcsolatos ügyekben a PBT Info2 és az IRA2 rendszerekben) szerepelhetnek; kezelésük ebből a célból az alapul szolgáló iratok irattárba helyezését tart.
7. A nyilvántartási célú adatkezelés a jogszabályokban előre meghatározott adatkörök alapján gyűjtött adatfajtákból álló, belső nyilvántartásban szereplő adatállományt hoz létre az adatkezelés időtartama alatt, biztosítva az adatok különböző jellemzők alapján történő visszakereshetőségét, lekérdezhetőségét. Az adatok statisztikai célt is szolgálnak, így ezekből heti, havi statisztikák készülnek és a Testület MNB törvény szerinti Éves Jelentése áll össze. A statisztika szempontok az adatgyűjtés és kezelés eredménye alapján különösen az alábbiak:

- 1) Elutasított kérelmek száma
 - 2) Elutasítás oka
 - 3) Egyezséggel zárult ügyek száma
 - 4) Kötelezést tartalmazó határozatok száma
 - 5) Ajánlások száma
 - 6) Meghallgatás után elutasított kérelmek száma
 - 7) Megtámadott PBT döntések száma
 - 8) Bírósági döntések száma
 - 9) Határon átnyúló pénzügyi fogyasztó jogvitás ügyek száma, érintett szolgáltatók
 - 10) Kérelmek tárgya
 - 11) Eljárást kezdeményezők (kérelmek) megoszlása lakóhely szerint
 - 12) Kérelmek megoszlása érintett szolgáltatók szerint
 - 13) Kérelmezett pénzügyi szolgáltatás típusok
8. A kezelt adatot törölni kell, ha az adat kezelése jogellenes; az adat hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki; az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt; illetve, ha azt a bíróság elrendelte. A valóságnak nem megfelelő adatot a Testület – amennyiben a szükséges adatok rendelkezésre állnak – köteles helyesbíteni. Az adat helyesbítéséről vagy törléséről az érintetten túl mindazokat tájékoztatni kell, akiknek az adatot továbbították (például elszámolási ügyekben a nem peres eljárás lefolytatására a törvény szerint hatáskörrel rendelkező bíróságok), kivéve, ha a tájékoztatás elmaradása az adatkezelés céljára tekintettel az érintett jogos érdekeit nem sérti.
9. Az érintett a Magyar Nemzeti Bank adatvédelmi felelősénél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen az Info tv. 21.§-ban meghatározottak szerint. Ez esetben az adatvédelmi felelős haladéktalanul értesíti a Testület elnökét. Az elnök 15 napon belül dönt és amennyiben a tiltakozás indokolt, a Testület Hivatala köteles az adatkezelést (további adatfelvételt, adattovábbítást) megszüntetni, valamint a tiltakozásról, és az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot továbbította, akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.
10. Az adatgyűjtés során keletkezett adatvagyon kezeléséért, a statisztikai és nyilvántartási célú adatállományért, valamint az e szabályzatban és az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásáért a Testület elnöke felelős.

7. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Magyar Nemzeti Bank partnerei által működtetett pénzügyi tanácsadó irodák adatai

Békéscsaba

Pénzügyi Tanácsadó Iroda

Cím: 5600 Békéscsaba, Szabadság tér 11-17. (Járási Hivatal), Tel.: 66/528-320/171 mellék

E-mail: bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:30 – 14:30 óra
Kedd	11:00 – 17:00 óra
Csütörtök	11:00 – 17:00 óra

Debrecen

Pénzügyi Tanácsadó Iroda

Cím: 4025 Debrecen, Piac u. 77. 2. em. 15., Tel./Fax: 52/504-329

E-mail: debrecen@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 – 14:00 óra
Szerda	11:00 – 17:00 óra
Péntek	08:00 – 14:00 óra

Eger

Pénzügyi Tanácsadó Iroda

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9. „E” épület 1. emelet, Tel: 30/877-9886 mellék

E-mail: eger@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 – 14:00 óra
Kedd	11:00 – 17:00 óra
Csütörtök	11:00 – 17:00 óra

Győr

Pénzügyi Tanácsadó Iroda

Cím: 9021 Győr, Szent István u. 10/a, 208-as iroda, Tel.: 30/923-4942

E-mail: gyor@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 – 14:00 óra
Szerda	08:00 – 14:00 óra
Csütörtök	11:00 – 17:00 óra

Kecskemét

Pénzügyi Tanácsadó Iroda

Cím: 6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14. 1. em. 104., Tel.: 30/958-8210

E-mail: fogyasztovedelem.merkating@gmail.com

Hétfő	09:00 – 15:00 óra
Szerda	09:00 – 15:00 óra
Péntek	12:00 – 18:00 óra

Miskolc**Pénzügyi Tanácsadó Iroda**

3530 Miskolc Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10., Tel.: 30/487-3609

E-mail: miskolc@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 – 14:00 óra
Szerda	11:00 – 17:00 óra
Csütörtök	08:00 – 14:00 óra

Nyíregyháza**Pénzügyi Tanácsadó Iroda**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II.em., Tel.: 30/650-1029

E-mail: nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 – 14:00 óra
Szerda	10:00 – 16:00 óra
Csütörtök	08:00 – 14:00 óra

Pécs**Pénzügyi Tanácsadó Iroda**

Cím: 7621 Pécs, Király utca 42., Tel.: 70/243-3356

E-mail: pecs@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 – 14:00 óra
Szerda	08:00 – 14:00 óra
Csütörtök	11:00 – 17:00 óra

Salgótarján**Pénzügyi Tanácsadó Iroda**

Cím: 3100 Salgótarján, Főtér 1. 2. em. 4., Tel.: 32/780-845

E-mail: penzugyipanasz@gmail.com

Kedd	09:00 – 15:00 óra
Szerda	10:00 – 16:00 óra
Csütörtök	10:00 – 16:00 óra

Szeged**Pénzügyi Tanácsadó Iroda**

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1., Tel.: 62/680-539

E-mail: szeged@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 – 14:00 óra
Szerda	11:00 – 17:00 óra
Péntek	08:00 – 14:00 óra

Szolnok**Pénzügyi Tanácsadó Iroda**

Cím: 5000 Szolnok, Szapáry utca 18/A I.em.6. , Tel.: 70/391-5003

E-mail: fogyasztovedelem.merkating@gmail.com

Kedd	09:00 – 15:00 óra
Szerda	10:00 – 16:00 óra
Péntek	09:00 – 15:00 óra

Tatabánya

Pénzügyi Tanácsadó Iroda

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 6., Tel.: 20/506-0106

E-mail: tatabanya@cpcontact.hu

Hétfő	09:00 – 15:00 óra
Szerda	09:00 – 15:00 óra
Péntek	12:00 – 18:00 óra

Zalaegerszeg

Pénzügyi Tanácsadó Iroda

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Tompa M. u. 1-3. l.em., Tel.: 30/699-0056

E-mail: zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	08:00 – 14:00 óra
Szerda	11:00 – 17:00 óra
Péntek	08:00 – 14:00 óra

**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2017

Nyomda: Pauker–Prospektus–SPL konzorcium
8200 Veszprém, Tartu u. 6.

mnb.hu

©MAGYAR NEMZETI BANK

1054 BUDAPEST, SZABADSÁG TÉR 9.