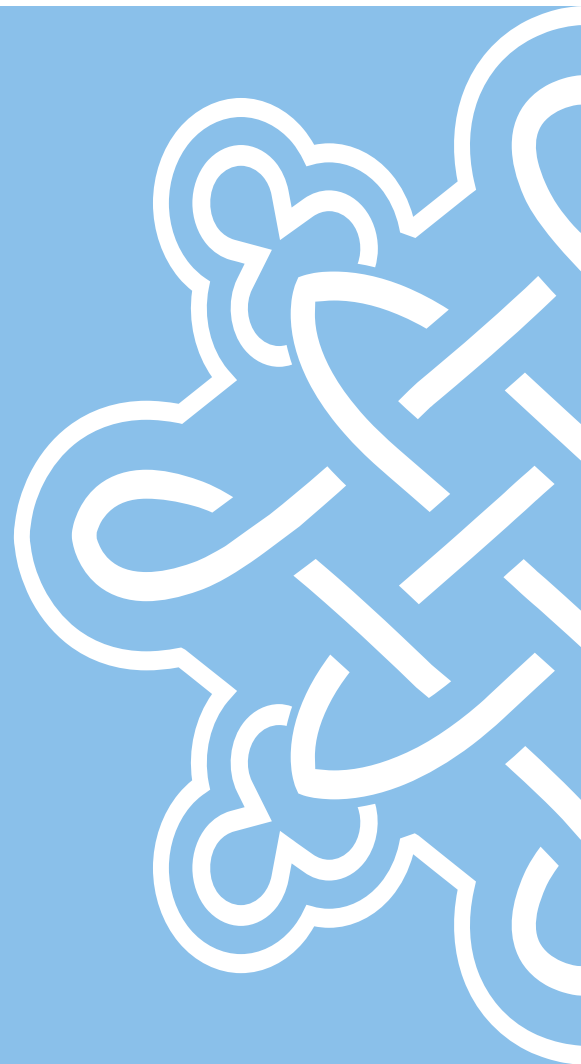




# JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL



2018





# **JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

**2018**

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

[www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

ISSN 2630-9548 (nyomtatott)

ISSN 2631-1445 (on-line)

# Tartalom

<b>Elnöki előszó</b>	5
<b>1. A Testület működése</b>	7
1.1. A jogszabályi környezet	7
1.2. Szervezet és irányítás	9
1.3. A belföldi és a nemzetközi kapcsolatok	9
1.3.1. A belföldi kapcsolatok	9
1.3.2. A nemzetközi kapcsolatok	11
1.4. A III. Alternatív Vitarendezési Konferencia	14
1.5. A joghallgatók szakmai segítése	34
<b>2. A Testület 2018. évi szakmai tevékenysége</b>	37
2.1. A békéltetési tevékenység számokban	37
2.1.1. A beérkezett kérelmek	37
2.1.2. Az elintéztett ügyek	41
2.2. Szektoronkénti elemzés és ajánlások, figyelemfelhívások a jövőbeni problémák elkerülése, vagy megoldása érdekében	47
2.2.1. A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	47
2.2.2. A követeléskezelők ügyei	62
2.2.3. A biztosításokkal kapcsolatos jogviták	64
2.2.4. A tőkepiaccal és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	78
2.2.5. A pénztárakkal kapcsolatos jogviták	80
2.3. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták	81
2.4. Az elszámolási ügyekkel összefüggő 2018. évi tevékenység	83
<b>3. A Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadása</b>	85
3.1. A peres eljárások	85
3.2. A nemperes eljárások az elszámolási ügyekben	86
<b>Mellékletek</b>	
1. számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje	88
2. számú melléklet: Általános fogyasztói kérelem és meghatalmazás	104
3. számú melléklet: Méltányossági kérelem	111
4. számú melléklet: FIN-Net formanyomtatvány	116
5. számú melléklet: A 2018-ban bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók	118
6. számú melléklet: Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának rendje	123
7. számú melléklet: Adatgyűjtés, az adatvagyon kezelésének szabályai	125
8. Számú melléklet: A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák elérhetősége	127



# Elnöki előszó



2018 a kiegyensúlyozott működés éve volt. Közel 4.000 ügygel dolgoztunk az év folyamán és nagymértékben érződött már az úgynevezett „fair banki szabályok” gyakorlati alkalmazása, annak pozitív hatásai. A vitatott ügyekben a fogyasztók a vonatkozó szabályokat már jobban ismerték, mint a korábbi években. Úgy értékeljük, hogy a Magyar Nemzeti Bank törekvése, hogy a pénzügyi szolgáltatókat abba az irányba terelje, hogy azok jobban törődjenek ügyfeleik igényeivel, jobban megismertessék velük az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatásokra vonatkozó szabályokat és segítsék őket a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszaik megoldásában is, eredményre vezetett.

A fogyasztók tudatosabbak lettek, jobban odafigyelnek arra, hogy mely pénzügyi termék milyen tulajdonsággal bír, jobban értik ezek jellemzőit és működését, jobban meg tudják fogalmazni igényeiket és érthetőbben készítik el kérelmeiket. Az érdemi elbírálásra alkalmas kérelmek száma a 2017-es 82 százalékról 2018-ra 83 százalékra nőtt. Kérelmeiket legtöbbször továbbra is postai úton vagy a személyes ügyfélszolgálatunkon keresztül juttatták el hozzánk és megnőtt azon ügyfeleink száma is, akik a kormányablakokat választották a közvetítésre.

A 3.402 befejezett ügy tapasztalata az, hogy a közép-magyarországi ügyfelek változatlanul a legnagyobb számban és arányban fordultak hozzánk. A kérelmezők többségükben pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték segítségünket, ezen belül a hitel- és kölcsönnyújtás pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban legtöbbször. 2017-2018-ra jelentősen javult a helyzet a hitel- és kölcsönnyújtással kapcsolatos pénzügyi szolgáltatás terén, hiszen lezajlott a törvényi elszámolás folyamata a szolgáltatóknál és a nem teljesítő hitelek portfólió átruházásai is lezajlottak. Az eredeti hitelezők követeléskezelőkre engedményezték magánszemélyekkel szembeni hitel-, kölcsön és lízingszerződésekből eredő követeléseiket, így a Testület előtt megjelenő ilyen ügyek jelentős része már az engedményes követeléskezelőkkel szemben zajlott. Elsősorban méltányossági kérést tartalmazó kérelmezői igények jelentek meg a portfóliókat átvevő követeléskezelőkkel szemben. Többségük megértő, együttműködő és kompromisszumkész volt.

A biztosításokkal összefüggő jogviták arányában és darabszámában minimális, mindössze 0,9 százalékos csökkenés volt tapasztalható a megelőző évhez képest. Mint korábban is, elsősorban a kötelező gépjármű felelősségbiztosítások, valamint a vagyoni károk vitás ügyei kerültek a Testület elé. A befektetési szolgáltatásokkal és a pénztárakkal kapcsolatos viták száma ez évben sem volt jelentős, az előző évihez képest mindkettő esetében minimális növekedés volt tapasztalható.

Az összes lezárt ügy közel 30 százaléka ért véget a Testület előtt megkötött és általa jóváhagyott egyezséggel, de több szolgáltató már a kitűzött meghallgatás napját megelőzően megegyezett ügyfelével vagy teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt, vagy nem várta meg az eljárás végét és megegyezett. Utóbbiak a megszüntetéssel zárult ügyeink közel 17 százalékát jelentették. Az egyezségek teljesítése az év végéig 99,4 százalékban meg is történt.

Négy kötelezés és egy ajánlás született. Nem nagyon volt szükség arra, hogy a Testület érdemben döntsön az ügyekben, csak az említett öt esetben. Dicsérendő a szolgáltatók hozzáállása és egyezségre való hajlandósága, mely évről évre jobb eredményt mutat. A Testület fennállásának hetedik évében elértük azt, hogy a kötelezések és ajánlások részaránya az összes lezárt ügy 1 százalékát sem teszi ki.

Remélem, hogy 2019-ben is minél több ügyfelünknek tudunk majd segítséget nyújtani vagy abban, hogy szolgáltatójukkal egyezségre jussanak, vagy abban, hogy megismerjék a választott szolgáltatás minden jellemzőjét, képesek legyenek azonosítani az egyes kockázatokat, és még jobban tudjanak mérlegelni a választás alkalmával. Ez annál is inkább fontos, mert a pénzügyi szektor is rohamléptekkel halad a digitalizáció irányába, és a digitális szolgáltatások még nagyobb kihívás elé állítják az átlagos fogyasztót, különösen az idősebb generációhoz tartozókat. A december 3-4-én megtartott III. Alternatív

Vitarendezési Konferenciánk témája is ez volt, de – ahogyan dr. Windisch László alelnök úr fogalmazott: – *„Aki alternatív vitarendezéssel, mediációval foglalkozik tudja, hogy az emberek közötti megbékélés nem digitalizálható, hiszen: „Igazán jól csak a szívével lát az ember.”*

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

dr. Kovács Erika  
*a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke*



# 1. A Testület működése

A Testület 2018. 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.

Nem hatott rá azon jogszabályváltozás, melyet az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (Eüsztv.) írt elő, és az elektronikus ügyintézését biztosító szerv és az ügyfél elektronikus kapcsolatának általános szabályaival, továbbá az elektronikus ügyintézését biztosító, valamint egyéb szervek informatikai együttműködésével kapcsolatos rendelkezései, valamint az elektronikus ügyintézés részletszabályait tartalmazó 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet szabályai sem. Ezek a szabályok az MNB vonatkozásában csak a hatósági eljárásokban váltak irányadóvá. Ennek megfelelően az elektronikus kapcsolattartásra az MNB törvény 58. §-a szerinti, az Eüsztv. előírásaitól eltérő speciális rendelkezések is csak az MNB hatósági eljárásaira vonatkoznak, a Testület eljárását – mivel az nem hatósági jellegű – nem érintették.

A kapcsolattartás a Testület és ügyfelei között a korábban megszokott módon, papír alapon vagy ügyfélkapun keresztül történt.

## 1.1. A JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET

Az MNB törvény Testületre vonatkozó rendelkezései a tavalyi évben nem módosultak. Az MNB törvény 122.§ (5)-(7) bekezdéseinek szövegét még 2017-ben módosító 2017. évi CXXX. törvény 111. §-a 2018. január 1-jén lépett hatályba. E rendelkezés módosította, illetve pontosította a 2017. év folyamán hatályba lépett, a Testület jogszabályi alávetésen alapuló kötelezéseinek megtámadására vonatkozó ellentmondást szabályozó rendelkezéseit az alábbiak szerint:

### 122. §

- (5) Ha a Pénzügyi Békéltető Testület az ellentmondást nem utasítja el, az ellentmondást nyolc napon belül kézbesíti a fogyasztónak, és egyidejűleg felhívja a fogyasztót, hogy a felhívás kézbesítésétől számított tizenöt napon belül
- terjesszen elő a felhívásban megjelölt bíróságon a Pp. 257. §-a szerinti keresetet tartalmazó iratot, amelyben az ügyszám feltüntetése mellett utaljon az ügy Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárási előzményére,
  - fizesse meg a peres eljárás illetékét, és
  - mellékelje a Pénzügyi Békéltető Testület felhívását.
- (6) A Pénzügyi Békéltető Testület a felhívást azzal a figyelmeztetéssel látja el, hogy
- a Pp. 259. §-ában meghatározott esetekben a bíróság az eljárást megszünteti, valamint
  - ha a fogyasztó a Pp. alapján elektronikus kapcsolattartásra köteles vagy a Pp. alapján az elektronikus kapcsolattartást választja, akkor a Pp. elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó rendelkezései szerint köteles eljárni.
- (7) Ha a fogyasztó a felhívásban foglaltaknak nem tesz eleget, a bíróság a Pp. 259. §-ában meghatározott esetekben az eljárást megszünteti.

A Működési Rend az év során egy alkalommal, 2018. március 1-jei hatállyal módosult, melyet a Testület elnöke a honlapon február 28-án tett közzé. A módosítás a méltányossági ügyeket érintette. Egyrészt pontosabb lett a méltányossági ügyek fogalmának meghatározása, másrészt egyértelművé vált, hogy a méltányossági ügyek befogadásának elbírálásánál nem jelent akadályt egy folyamatban lévő végrehajtási vagy bírósági eljárás, vagyis a Testület előtti méltányossági ügyekben ezek a folyó eljárások nem képeznek eljárási akadályt. Ennek egyértelműsítése azért volt fontos, mert már 2016 végétől, de nagyrészt a 2017. évben jelentős portfólió átruházások történtek az úgynevezett nem teljesítő hitelek piacán, vagyis az eredeti hitelezők követeléskezelőkre engedményezték magánszemélyekkel szembeni hitel-, kölcsön és lízingszerződésekből eredő követeléseiket. Ennek eredményeképpen 2018-ban megnőtt azoknak az ügyek száma, amelyekben a fogyasztók

kénytelenek voltak fizeteskönnyítést kérni a családi, személyi, anyagi, szociális körülményekre való tekintettel. Sokan azt gondolták, hogy ennek akadálya egy folyó jogi eljárás.

A Testület a működési rend módosításával arra biztatta az érintett pénzügyi fogyasztókat, hogy amennyiben méltányossági kérelmükre a pénzügyi szolgáltatótól 30 nap elteltével választ nem kaptak, vagy elutasították a kérelmüket, próbálják meg a Testület előtt is érvényesíteni igényüket, de csak akkor, ha családi, személyi vagy anyagi körülményeik ezt valóban indokoltá teszik. A méltányossági ügyek száma nagymértékben emelkedett is.

A Testület 2018. évben 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. A Bizottsági Ajánlásban szereplő elveket az **Európai Parlament és Tanács 2013/11/EU Irányelve** (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) kötelezővé is tette. A Preambulum (37) pontjában ez ekként került megfogalmazásra: *Egyes minőségbiztosítási elveknek az alternatív vitarendezési eljárásokra való alkalmazandósága növeli mind a fogyasztók, mind a kereskedők bizalmát ezen eljárások iránt. ...Ez az irányelv azáltal, hogy az említett bizottsági ajánlásokban szereplő néhány elvet kötelező erővel ruház fel, megállapít bizonyos minőségi követelményeket, amelyek a Bizottságnak bejelentett alternatív vitarendezési fórumok által végrehajtott valamennyi alternatív vitarendezési eljárásra alkalmazandók.*

## 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](http://www.mnb.hu/bekeltetes)), 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 a 2018. január 1. állapot szerint 32 fő volt (elnök, hivatalvezető, 18 fő testületi tag, 12 fő hivatali munkatárs). Egy testületi tag határozott idejű munkaszerződése 2018. január 20-án lejárt, a létszám ezzel 31 főre csökkent. Január végén két fő testületi tag munkaviszonya megszűnt, egy fő asszisztensi munkakörben foglalkoztatott kolléga belső áthelyezés eredményeképpen az MNB-n belül új munkaterületre került, így összesen 3 fős létszámcsökkentés történt. Egy testületi tag február hónapban került vissza aktív állományba, egy másik testületi tag munkaviszonya – saját kezdeményezésére – december 31-el megszűnt. Mindezek eredményeképpen a 2019. január 1-i állapot szerint a Testület létszáma 28 fő volt. A tagok száma 17, a hivatal adminisztratív létszáma – a hivatalvezető nélkül – 11 fő.

A 2014-2015. években történt szervezeti átalakítás eredményeként kialakult irányítási és szervezeti struktúra nem változott. A 2017. őszére kialakult, négy osztályra tagozódott a Testület osztályainak száma 2018. január végére kettőre csökkent. Békéltetési ügyekben mindkét, elszámolási ügyekkel már csak az egyik osztály foglalkozott, melyek intézése a törvény szerint továbbra is csak tanácsban volt lehetséges. Az átlagos eljárási időigény 59 nap volt.

A Testület – az MNB törvényben foglalt kötelezettségének eleget téve – a honlapját folyamatosan fejlesztette, és tájékoztatta a fogyasztókat és a pénzügyi szolgáltatókat az aktualitásokról. Éves szinten 87 ezer oldalletöltést regisztrált a rendszer.

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

## 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 az 515/2013. (XII.30.) kormányrendelet 3. számú mellékletében is nevesítve voltak, a továbbítás céljából előterjeszhető beadványok között a Testület eljárására irányuló kérelmeket is kezelték jogszabályi alapon 2015. és 2017. között. Egy sajnálatos és nem tudatos jogszabály módosítás eredményeképpen azonban 2018. elejére átmenetileg ez a jogszabályi alap megszűnt. Ennek az lett az eredménye – ami sajnos több helyen is előfordult –, hogy egyes kormányablakok a jogszabályi rendelkezés hiányára hivatkozva, nem segítették a kérelemnyomtatványok kitöltését, sőt nem is vették át a fogyasztóktól a Testülethez továbbítani kívánt kérelmeket. Ezt a helyzetet orvosolta a fővárosi

és megyei kormányhivatalok működésével összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 155/2018. (IX. 3.) Korm. rendelet, melyben megjelent a várt jogszabályi módosítás, ami 2018. szeptember 4-ei hatállyal módosította a kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendeletet, és annak 5. számú mellékletébe visszahelyezte a korábbi szabályt a következőképpen:

5. számú melléklet 17. pont: „A kormányablakok által végzett kiegészítő szolgáltatások: (...)

17. Pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszok, közérdekű bejelentések, a Pénzügyi Békéltető Testület közigazgatási hatósági eljárásnak nem minősülő eljárására irányuló kérelmek továbbítása”

Így 2018. őszére már minden hivatalban – immár jogszabályi alapon is – újra lehetőség nyílt a pénzügyi fogyasztók számára, hogy a kérelemnyomtatványt, mellyel a Testület előtti eljárásokat kezdeményezhetik, közvetlenül és költségmentesen nyújtsák be. A Testület tapasztalatai szerint a kormányablakok által nyújtott ezen szolgáltatást a kérelmezők már jól ismerik, és egyre gyakrabban veszik igénybe, hiszen 2018. évben 232 kérelem érkezett ilyen módon. A kormányablakok elérhetőségét a <https://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok> honlapon minden fogyasztó megtalálhatja.

## A TANÁCSADÓ IRODÁK ÉS KIHELYEZETT TANÁCSADÁSOK

A fogyasztók tájékoztatásában jelentős szerepe van a Magyar Nemzeti Bank által működtetett **Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat**nak és az ezen Irodák által nyújtott úgynevezett kihelyezett tanácsadásoknak. 2018-ban a korábbi 13-ról 16-ra bővült azoknak az irodáknak és kihelyezett tanácsadásoknak a száma, ahol független, díjmentes, hozzáértő tanácsadói szolgáltatást vehetnek igénybe a pénzügyi fogyasztók. A Magyar Nemzeti Bank a korabbinál több, már hat szervezettel áll szerződéses viszonyban és folyamatosan bővíti ezeknek az irodáknak a számát, melyek rendszeresen jelennek meg egyéb helyszíneken is, úgynevezett kitelepülések, azaz kihelyezett tanácsadások alkalmával, hogy segítséget nyújtsanak. A **Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat** elérhetőségeiről itt tájékozódhatnak: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>



A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat nagy részét a **Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME)** üzemelteti. Az Irodahálózat a pénzügyi döntésekhez szükséges ismeretek nyújtásában, a kockázatok megismertetésében, fogyasztói panaszok kezelésében nyújt támogatást banki, biztosítási, tőkepiaci vagy pénztári ügyfeleinek. A tanácsadón túlmenően az itt dolgozó szakemberek segítenek a Testület eljárását kezdeményező kérelem nyomtatványok kitöltésében, a beadványok összeállításában. Új szolgáltatásként vezették be, 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. Részleteket szolgáltatásaikról az alábbi honlapon találhatnak: <http://penzugyifogyasztu.hu>

Fontos partner a **Máltai Szeretetszolgálat HITEL-S Programja** is, akik a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat közül kettőt is üzemeltetnek. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat a 2008. októberében kirobbant hitelválság károsultjainak megsegítésére 2009. februárjában indította el a Hitel-S Programot. A HITEL-S Program a hitelválság kapcsán megromlott élethelyzetű vagy adósságcsapdába került családok számára országos közvetítő, támogató adósságkezelést nyújt. A program célcsoportjába 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 Navigátor Tanácsadó Irodahálózat** munkatársainak közbeiktatásával, lehetővé téve azt is, hogy az eljárás sajátosságait megismerve, ügyfeleik képviselőjében eljuthassanak a Testülethez és annak segítségével próbálják meg az érintett pénzügyi szolgáltatókkal a lehető legkedvezőbb egyezség létrehozatalát. Részleteket róluk az alábbi honlapon tudhatnak meg: <http://hitels.maltai.hu/>

### 1.3.2. A nemzetközi kapcsolatok

A Testület – az előző évekhez hasonlóan – a 2018. évben is 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 2016. februárjában bevezetett Online Vitarendezési Platformhoz (ODR) való csatlakozásban és ennek a rendszernek a használatában 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.

#### FIN-NET

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.eu](http://www.ec.europa.eu) honlapon találhatnak az érdeklődők.



financial dispute resolution network

A FIN-Net 2018-ban is két alkalommal – tavasszal és ősszel – tartott féléves közgyűlést a tagjai részvételével. Mindkét plenáris ülésre Brüsszelben került sor. Az első találkozó kiemelt témái az OVR Platform rendszerével kapcsolatos tapasztalatok, kihívások ismertetése és megvitatása, illetve a 2016. év végén elindított FIN-Net kommunikációs kampány voltak. Ennek keretében a szervezet jelenlegi állapotának, jövőjének, illetve az ezzel kapcsolatos tagállami feladatok, ötletek megbeszélésére került sor. Több, a FIN-Net tagokat is érintő új európai uniós szabályozás hatályba lépése, esetleges hatásai a FIN-Net tag alternatív vitarendezési fórumok munkájára ismertetésre került. Így a módosított pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló irányelv (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) is. Bemutatásra kerültek a FIN-Net tagokat is érintő új bizottsági előterjesztések: többek között az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” című intézkedéscsomag, mely annak érdekében született, hogy biztosítsa, hogy minden európai fogyasztó teljes körűen élhessen az uniós jog alapján őt megillető jogokkal. Ennek részeként a „képviselési keresetek” európai formájának bevezetése is a javaslatba került: a fogyasztói érdekekért létrejött új megállapodás értelmében lehetőség lesz arra, hogy a jogellenes kereskedelmi gyakorlat által megkárosított fogyasztók csoportja nevében az erre feljogosított szervezetek – mint amilyenek a fogyasztói szervezetek – jogorvoslással éljenek, például kártérítést, cserét vagy helyreállítást kérve.

Egyes tagállamokban a fogyasztók már most is indíthatnak kollektív keresetet a bíróságon, de ez a lehetőség az egész Európai Unióban rendelkezésre fog állni. Bemutatásra került a fenntartható pénzügyi befektetési akcióterv, a közösségi finanszírozás szabályozásának lehetősége, a gépjármű felelősségbiztosításról szóló irányelv felülvizsgálata, valamint a nem fizető hitelek másodlagos piacának kérdése. A tapasztalatcsere elősegíti a Testület munkáját, és elővetíti a fokozatos digitalizáció irányát a pénzügyi szektorban, melyhez folyamatos alkalmazkodás szükséges, és amelynek része az OVR platformon történő vitarendezési eljárás is. Ezen a plenáris ülésen megkezdődött a FIN-Net új kormányzótanácsai tagjainak jelölési folyamata.

A FIN-Net nagy hangsúlyt fektet a tagok közötti szakmai kommunikációra is, melynek 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 2017-2018-ban 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.

2018. júniusában első alkalommal került megrendezésre az AVR Assembly, az európai alternatív vitarendezési fórumok népes találkozója, melynek Brüsszel adott otthont. Az európai vitarendezési fórumok azok a szervezetek, amelyek az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU Irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv, továbbiakban: AVR) irányelvnek megfelelnek.

A két nap célja az volt, hogy megismerjék egymást a különböző alternatív vitarendezési fórumok tagjai, tanulmányozzák a különböző vitarendezési megoldásokat, tapasztalatokat cseréljenek és közösen gondolkodjanak azon, hogyan lehetne még hatékonyabbá és professzionálisabbá tenni tevékenységüket a mai, egyre felgyorsuló világban. A különböző alternatív vitarendezési módszerek bemutatásán kívül megvitatásra került azok sokfélesége, ország specifikus jellemzői, közös „brain-storming” jellegű workshop-ok keretében közösen kerestek a résztvevők válaszokat a jövő kihívásaira, elsősorban az új technológiák térnyerésére, melyet – a résztvevők egyhangú véleménye alapján – mára már nem lehet megkerülni egy szervezetnek sem. Az összejövetel a maga nemében az első volt és tekintettel a nagy sikerre, a szervezők további, ehhez hasonló rendezvényt kívánnak a jövőben megszervezni az európai alternatív vitarendezési fórumok és más, a témában érdekeltek részére. A két nap tanulsága leginkább az volt, hogy az alternatív vitarendezés hatékonyságának biztosítása érdekében nem kerülhetők meg a 21. század technológiai vívmányai. A felekkel való kapcsolattartás e-mailen, telefonon, konferenciabeszélgetéseken (telefon, skype és egyéb audiovizuális technikák segítségével) történnek, a hatékonyság érdekében gyorsan, költséghatékonyan. A legtöbb résztvevő szervezet online módon intézi a vitás ügyeket, anélkül, hogy a feleknek utazniuk kellene. Természetesen a hagyományos kapcsolattartási módszerek megtartása mellett. Ehhez azonban

szükséges a megfelelő infrastruktúra kialakítása ahhoz, hogy ezek megvalósíthatók legyenek, például, hogy a kérelmek egyszerűen, online módon benyújthatók legyenek, és a teljes eljárás követhető legyen mindkét fél számára.

A második FIN-Net plenáris ülés 2018 novemberében Brüsszelben volt. Új taggal bővült a FIN-Net hálózat: a „Slovak Insurance Association” képviselője első alkalommal vett részt a plenáris ülésen. Az újonnan megválasztott FIN-Net kormányzótanács immáron 12 főből áll a korábbi 11 helyett, tagjai az ülésen bemutatkoztak. Olyan témák is megvitatásra kerültek, mint a FIN-Net-et érintő új európai uniós szabályozások (PSD2, MiFiD, stb.) hatályba lépése, esetleges hatásai a FIN-Net tag alternatív vitarendezési fórumokra. Az ülés legfontosabb témája azonban a tagok által is tapasztalt, egyre szaporodó internetes csalások hatása, és ennek a fogyasztókra gyakorolt hatása volt. Legnagyobb probléma ezen a területen az APP (Authorized Push Payments) olyan esetekben, amikor az áldozatot arra veszik rá, hogy önszántából utaljon a csaló számlájára pénzt. Az élénk vita során a FIN-Net tagok olyan közös megoldási javaslatokat kerestek, amellyel közösen fel lehetne lépni e problémával szemben. Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” című intézkedéscsomaggal kapcsolatosan a Bizottság képviselője tájékoztatta a tagokat, hogy a társ jogalkotó szerv, az Európai Parlament foglalkozik az előterjesztéssel. Majd a mini hitelek lakosságot eladósító problematikájával foglalkozott a plénum. Az ülés zárásaként két, eddig szabályozatlan terület állapotáról és a fogyasztókra gyakorolt hatásairól, veszélyeiről szóltak a Bizottság képviselői, ezek a kriptoeszközök és ICO-k (Initial Coin Offering), valamint a közösségi finanszírozás (Crowdfunding) problémaköre volt.

## 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](http://www.networkfso.org)). A szervezetet 2007. szeptember 26-án Londonban, 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 2018 őszén Dublinban tartotta a tagok találkozásának teret adó éves konferenciáját.

Mint az INFO Network egyik tagja, a Testület 2018. 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, továbbá a 2018 augusztusában a Titkárság által kiküldött, a tagok tevékenységére vonatkozó részletes kérdőív megválaszolásában is közreműködött.

## 1.4. A III. ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI KONFERENCIA



2016-os és 2017-es nagy sikerű konferenciák után a Testület az alternatív vitarendezés témakörében újabb konferenciát szervezett. 2018. december 3-4-én a Magyar Tudományos Akadémia székházában került megrendezésre a III. Alternatív Vitarendezési Konferencia, melyen már nemcsak magyar, hanem külföldi előadók is részt vettek.

A Magyar Nemzeti Bank, az Országos Bírósági Hivatal, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület közös szervezésében és a Wolters Kluwer Hungary Kft. támogatásával megvalósult esemény a rohamosan terjedő digitális megoldások kérdéskörével foglalkozott és a „Az alternatív vitarendezés a digitális kihívások kapujában” címet kapta.

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

**Dr. Handó Tünde**, az Országos Bírósági Hivatal elnöke köszöntőjében emlékeztetett arra, hogy az elmúlt 10 év mennyi és milyen gyors változást hozott. Kiemelte, hogy a digitális fejlődést nem lehet feltartóztatni, hanem a változások élére kell állni. Kiemelte, hogy a digitális világ egyre nagyobb területen, egyre nagyobb sebességgel változik, és ez a digitális fejlődés elérte a bírósági szervezetet is. Az uniós országok közül Magyarországon került elsőként bevezetésre az online bírósági eljárás. A digitális változás hatással van az emberi természetre, az is változik. A ma kikerülő jogászok, a „Z” generáció tagjai előbb szeretnék sikert elérni, igénylik a változást, ragaszkodnak a szabadságukhoz, elvárásaik vannak, azonban őket is a bírósági szervezet részeseivé kell tenni, úgy, hogy e mellett meg kell őrizni a bírói tekintélyt is – hangzottak szavai.





**Dr. Windisch László** köszöntő beszédében kiemelte, hogy a konferencia témája – az alternatív vitarendezés a digitális kihívások kapujában – nagyon aktuális, hiszen komoly változások előtt állunk. Képet adott arról, hogy a digitalizáció hogyan változtatta meg az emberek hétköznapjait és hatalmas lehetőséget jelent az élet minden területén – jegyezte meg. Egyértelműen megállapítható, hogy nincs más választásunk, a digitalizáció elkerülhetetlen.



Kifejtette, hogy most van itt az ideje ezen terület szabályozásának, azonban nagyon ésszerű kell lenniük a szabályozóknak, jogászoknak, az etikai, morális alapok megfelelő megteremtése során. Ha egy vita rövid idő alatt eldőlt, még nem biztos, hogy rendeződik is. Éppen ezért lesz nagyon fontos, hogy biztos kézzel válogassunk majd a különböző lehetőségek, irányok között és a begyűjtött adatok alapján megfelelő döntést hozzunk. A különböző jogi kérdések digitalizálhatók, lehet robottanácsadót előállítani, de mesterséges intelligenciával a méltányosság és igazságosság nem leképezhető. Aki alternatív vitarendezéssel, mediációval foglalkozik tudja, hogy az emberek közötti megbékélés nem digitalizálható, hiszen: „Igazán jól csak a szívével lát az ember.” (Antoine de Saint-Exupéry) – zárta beszédét.

„Minden magyar ember, minden magyar helyi közösség és minden magyar vállalkozás váljon a digitalizáció nyertesévé!” **Dr. Solymár Károly Balázs** infokommunikációért felelős helyettes államtitkár az előadásának bevezetésében elmondta, hogy a pályafutása elején az online kereskedelemmel foglalkozott és a távlati célja az online kereskedelem minél szélesebb elterjesztése volt. Az eltelt időszak bebizonyította, hogy az online kereskedelem és a digitalizáció jelentős fejlődésen ment keresztül. Vitathatatlan tény, hogy mára a digitalizáció a mindennapi életünket alapvetően meghatározó jelenséggé vált – mondta. Magyarország kormánya felismerte a digitális átalakulás fontosságát, ezért a kormány célja az, hogy a már meglévő digitalizációnak minden magyar ember, minden magyar helyi közösség és minden magyar vállalkozás valóban a nyertese legyen. Ezt követően ismertette azokat a kormányzati lépéseket, melyek eddig történtek és azokat a kormányzati elképzeléseket, melyek gyakorlati megvalósítása még hátra van a digitalizáció biztonságos biztosítása érdekében.



**Virányi Péter** szociológus, egyetemi doktor, a szociológia tudományok kandidátusa – aki a nevelésszociológia, pedagógia, kommunikációtudomány és pszichológia szakterületeit is behatóan ismeri – tartotta a konferencia nyitóelőadását a „*Digitális nemzedék fogyasztói magatartása*” címmel. Hogyan válik szuperfogyasztóvá a Z generáció? – tette fel és válaszolta meg előadásában a kérdést. A Z generáció – az 1995-2009 között születettek korcsoportja – az első globális generáció, akik számára a digitális eszközök használata már teljesen magától értetődő, akik már két világban – a valós és a virtuális világban – mozognak. Gyakran azonosítják a net-generációval, életük szerves része ugyanis az okostelefon, a számítógép, remekül boldogulnak az interneten, folyamatosan elérhetőek a különböző kommunikációs csatornákon (facebook, twitter, stb.), ugyanakkor a való világban gyakran zavarban vannak, ahol konfliktusaik során megtapasztalják, hogy a virtuális élet szabályai itt nem érvényesülnek. Életük 1/3-át elektronikus eszközök birtokában élik, nincs emléküik az internet nélküli világról. Naponta átlag 3-4 órát vannak online, 81 százalékuk heti rendszerességgel készít és oszt meg videót vagy fényképet, könyvet ritkán olvasnak, 67 százalékuk csupán a televízióból értesül a világ dolgairól és 13 százalékukat egyáltalán nem érdeklik a világban történtek. A 25 év alatti magyar fiatalok 95 százaléka rendelkezik okostelefonnal, 75 százaléka használ azon valamilyen keresőprogramot, 76 százalékuk tájékozódik termékekről online.



A demográfiai olló jelentősen nyílik az EU országokban, míg 2010-ben a 60-64 éves és a 15-19 éves korosztály létszáma hozzávetőleg azonos volt (közel 30 millió fő), addig 2050 után – ha a trendek nem változnak – a 60-64 éves korosztály létszáma várhatóan 20 millió fővel meghaladja a fiatalokét. Milyen lesz a jövő generációja? Milyen munkavállalóvá válnak a Z generáció tagjai? Kik azok a „látszólag láthatatlan” irányítók, akik a formálják ezt a korosztályt? – vetette fel a kérdéseket az előadó.

A generáció főbb jellemzője, hogy a fogyasztói kultúrában szocializálódtak, interaktivitást és élményszerűséget igényelnek, az érték fokmérője náluk, hogy az mennyire szórakoztató, türelmetlenség jellemzi őket a szükségletek kielégítésében, praktikus gondolkodás, kényelmesség, megosztott és nehezen fenntartható figyelem további jellemzőik. A hierarchia, a tekintély nem jelent sokat számukra, irreális elvárásokkal lépnek a munkaerőpiacra, fontos nekik az önállóság, ha nem a legfontosabb. A Z generáció a valaha élt legnagyobb vásárlóerővel rendelkező generáció, a szülők vásárlási szokásaira is jelentős hatást gyakorolnak, így érthető, hogy a marketingesek szeretnék a generáció jellemzőit kihasználni. A Z generáció a legnagyobb médiafogyasztó, nem félnek a változásoktól, egyre fiatalabb korosztályok is a reklám célcsoportjába kerülnek. A generáció a totális bekebelező marketing célpontja. A „vedd, vidd, használd” kultúrája az alapelv, minden legyen azonnal elérhető és tökéletes, már nem egyszerűen fogyasztás-ösztönzés, hanem vevőnevelés és boldogság-eladás folyik. A Z generáció többet fogyaszt, mint bármely korábbi nemzedék, ugyanakkor ennek súlyos következményei lehetnek. Szenvedélybetegségek, túlsúly, cukorbetegség, depresszió fenyegeti a korosztályt. Mindezekért a marketingeseken túl, a szülői generáció is felelős. Előfordulhat, hogy az egészségtudatosabb nemzedékeket egy olyan korosztály váltja majd, melynek várható átlagéletkora alacsonyabb lesz, mint a szülőké – figyelmeztetett végezetül az előadó.

Hat magyar fiatalember – Bihary Gergely, Lakatos Péter és Elődi Márton mérnök-informatikusok, valamint Danóczy Bálint közgazdász, Bihary Dániel jogász és Nagy Kristóf dizájnner hallgatók –, a **Revealu csapata**, azaz egy magyar startup képviselői – megnyerték a 2018. április 20-22-én New York-ban megrendezett Global Legal Hackathon versenyt. A konferencián

a nyertes csapat tagjai közül **Bihary Gergely, Bihary Dániel, Danóczy Bálint** is bemutatkozott, kiegészülve **Baticz Beliánnal**. A **Tóth Gábor** (Global Innovation Director, Wolters Kluwer Legal & Regulatory) moderálásával tartott pódiumbeszélgetésen elmondták, hogy a világversenyen több mint 300 induló csapatból a 14 legjobb projekt mérkőzött meg a döntőben, ahová Európából a Revealu csapatán kívül egy német csapat jutott csak be a legjobbak közé. A programozói kreatív világversenyen olyan digitális innovációkat kellett prezentálniuk, melyek a jogi szektort forradalmasíthatják.



A magyar csapat a GDPR témát választotta, mert a megelőző piackutatásaik eredménye azt mutatta, hogy a legtöbb cégnél nincsenek automatikus megoldások az adatigénylések kezelésére, adminisztrációjára és kiszolgálására. Ma már erre nyújt megoldást a győztes pályamunka, a REVEALU BUSINESS szolgáltatás. A magyar csapat egy olyan programot készített el, melynek köszönhetően könnyen, mindössze egy kattintással ellenőrizhető, hogy az olyan nagy tech-cégek, mint a Google vagy a Facebook milyen adatokat tárolnak. Az applikáció chartokkal, kimutatásokkal egyszerűen értelmezhetővé teszi az így lekért „big data”-t, majd miután az elemzés elkészült, egy gombnyomással törölhető is. A versenyen két kategóriában hirdettek két-két győztest, a Revealu a Private Sector kategóriában nyert. Az eseményt jelentős nemzetközi érdeklődés kísérte, olyan nemzetközi nagyvállalatok támogatták, mint az IBM, a Microsoft, az American Express vagy a Reuters.

A new york-i győzelem után egy budapesti startup versenyen is elindultak, amit szintén megnyertek. Itt vált biztossá számukra az, hogy az ötletük nemcsak a jogászok körében érdekes és értékes, hanem kívülállóknak is tetszik. Eldöntötték azt is, hogy el akarják indítani az általuk kifejlesztett szolgáltatást, mely minden olyan cég számára kiváló, melyek már milliókat költöttek a GDPR megfelelésre, átláthatóságot, transzparenciát szeretnének biztosítani ügyfeleik számára és az adatigénylések kiszolgálásának időigényét 30 napról pár másodpercre szeretnék csökkenteni.

A Revealu Business szolgáltatás három verzióból áll: az első az adminisztrációs terhek csökkentését biztosítja azzal, hogy automatizált és adatigénylések benyújtására használható portált készít, ahol minden igénylést egy felületen lehet kezelni, biztosítja a cégen belüli workflow menedzselését és a hatóságok számára a megfelelő exportálási lehetőséget. A második az alkalmazáson belüli üzenetváltást teszi lehetővé, a harmadik segítségével teljes körűen automatizálni lehet az igénylések kiszolgálását és pár másodpercre csökkenteni a kiszolgálási időt.

A jövőbeli tervekről, célokról elmondták: október óta a K&H Bank inkubátor programjában dolgoznak és egy évre előre már van számukra iroda, anyagi támogatás és nagyvállalati mentorok is. 2019. januárjában tervezik elindítani a Business szolgáltatás első verzióját, de tesztelőnek már most is lehet náluk jelentkezni. A jövő év elejétől kezdik majd kidolgozni azt a befektetési tervet, mely arra a kérdésre adja meg a választ, hogy hogyan tudnak majd növekedni és a fejlesztést folytatni. Piacvezetők szeretnének lenni, ahogyan ők mondták: „Ha privacy, akkor Revealu”!

A konferencia első külföldi előadója **James Walker** volt, a Resolver alapítója, vezérigazgatója, motorja. Cégét 2013-ban hozta létre. A Resolver az a vezető, független, fogyasztókat támogató szolgáltatás, amely 2018 végéig immáron több mint 3,2 millió ügyben nyújtott segítséget fogyasztóknak és hozott mindenki számára jobb eredményeket. A cég első évében James volt az egyetlen alkalmazottja a Resolver csapatának. Azóta Jamest a fogyasztói jogok elismert szakértőjeként

tartják számon, felépítette a Resolvert egy olyan cégből, amely napi 30 ügyet remélt, egy olyan céggé, amelyhez hajnali 1 óra előtt már ennek duplája érkezik. A cég vezetésén kívül James hetente ír cikkeket helyi és nemzetközi lapoknak, és sokszor megkeresik, hogy adjon útmutatást és magyarázatot fogyasztók ügyeivel kapcsolatosan, mind a jogalkotók, mint a kormány részére.

A konferencián a „*FINTECH és a modern technológia szerepe a viták rendezésében*” címmel tartott előadásában elmondta, hogy vállalkozásának kiindulópontját egy saját élmény jelentette. Személyesen tapasztalhatta meg a fogyasztók és a velük kapcsolatba kerülő vállalkozások között kialakult viták, panaszok kezelésének nehézségeit. Ezt követően indult el egy olyan online panaszkezelési platform megvalósítása, mely által hatékony segítséget tudnak nyújtani a fogyasztók részére panaszos ügyeik megoldásában. Egy olyan jól működő rendszer létrehozása volt a cél, mely közérthető, könnyen kezelhető és ingyenes megoldást nyújt bármely fogyasztó részére az egyszerűbb és a komolyabb, nagyobb ügyértékű esetekre egyaránt. A Resolver elsődleges feladata, hogy a fogyasztókat elérve tájékoztassa őket jogaikról, beszeresse az információkat az adott panasz kapcsán, majd abból kiválassza a kulcs információkat. Ezt követően állást foglal a tekintetben, hogy szükséges-e, érdemes-e benyújtani a panaszt az érintett vállalkozással szemben. A panasz benyújtásának folyamatát, illetve magát a panaszkezelést és a továbbítást is formanyomtatványok alkalmazásával segíti, mely leegyszerűsíti, egyben felgyorsítja az ügyintézés, a probléma megoldását. A Resolver ugyanakkor nem csak a fogyasztókat támogatja, hanem azáltal, hogy a panaszra vonatkozó információkat rendezik és szelektálják, megkönnyítik a panaszok megoldását a vállalatok számára is. Kiemelten törekszik arra, hogy független segítséget nyújtson mindkét fél részére – mondta.



Az általános tapasztalatok azt mutatják, hogy minél kisebb a szakadék a két fél között, minél kisebb összegről van szó, annál kompromisszumképesebb a vállalkozás, így annál könnyebb megoldást lehet találni a vitás ügyben. Egy adott vállalkozás minél inkább hozzáférhetővé teszi a panasztételi lehetőséget ügyfelei számára, annál nagyobb arányban tesznek a fogyasztók panaszt az őket ért sérelem esetén és annál nagyobb az aránya azoknak a panaszos ügyeknek, melyben megoldás születik a felek között. Fordítva is igaz ez: ahol a vállalkozás megnehezíti a panasztételt, ott sokkal kevesebb a benyújtott panaszok száma és sokkal nagyobb az elégedetlen ügyfelek aránya. Ha a bejelentett sérelem nem alkalmas arra, hogy azt panaszként továbbítsák a vállalkozás részére, akkor a fogyasztói bejelentést az illetékes ombudsmannak küldik meg – tájékoztatott. A Resolver elsősorban Chatbot-on keresztül egyeztet ügyfeleivel, mely a Facebookon indult, azonban a kommunikációs csatornákat folyamatosan bővítik és ma már Telegramon, WhatsAppon, SMS-ben is eléri a fogyasztókat. Több országban már ügyfélkapun is lehetőség van panasztételre. A gyors és hatékony segítségnyújtás érdekében az ügyfelekkel történő egyeztetés során a Resolver kiemelt figyelmet szentel az ügy komolyságának megítélése (pl. ha a panaszt telefonon keresztül nyújtják be, az ügy valószínűleg kevésbé súlyos, mint amelyet laptopról írtak meg), a sérülékenység kérdése (pl. a függőség összefügg a pénzügyi sérülékenységgel), az eskalációs valószínűség kiszűrése, az ügy további sorsának megállapítása (pl. békéltető testülethez vagy ombudsmanhoz kerül-e) érdekében. A Resolver fejlődése útján fontos mérföldkövet jelentenek az ügyfelek visszajelzései is – mondta.

A Resolver egy technológiai cég, mely nem békéltető, nincsenek ombudsmani jogkörei, hanem facilitátorként jár el a fogyasztói vitás ügyekben, biztosítva az ügyfeleknek a panasztételhez szükséges lehető legtöbb információt, a szükséges

nyomtatványokat, illetve visszajelzést készít az ügyfél részére a tekintetben, hogy jogos-e a panasz. A Resolver terve, hogy a közeljövőben 4-5 millió fogyasztói ügyben tudjon hatékony segítséget nyújtani, legyen szó bármilyen piaci szegmensről (bírói, parkolási, energetikai, telekommunikációs, vasúttársasági vagy pénzügyi jogvitáról). A Resolver célja röviden, ahogy az előadó fogalmazott: a boldog fogyasztó.

James Walker előadását követően a magyar bírósági szervezetrendszerben végbement és jelenleg is zajló, továbbá a jövőben is folytatódó digitalizáció folyamatának és eredményeinek bemutatása következett. A *Digitális bíróság – „A távolságot, mint üveggolyót megkapod”* című pódiumbeszélgetésen **Dr. Turcsánné dr. Molnár Katalin** a Székesfehérvári Törvényszék elnöke és **Dr. Kékedi Szabolcs** az OBH Elektronikus Eljárások Főosztályának főosztályvezetője erről a témáról beszéltek. „*Digitális csillagkép*” –e-per, anonimizált határozatok gyűjteménye, videokonferencia rendszer, bírósági ügyekben elektronikus kapcsolattartást és az úgynevezett „kényelmi szolgáltatások”, mint a pertartam kalkulátor vagy az SMS és e-mail értesítők – minderről szó volt előadásukban.



Ez az egyik fejlesztési irány, mely jelenti a bírósági határozatok szerkesztését és egységesítését, a bírósági határozatok közzétételének és anonimizálásának az elektronikus fejlesztését, az eljárásokban keletkező iratok teljes elektronizálását és az iratbetekintés elektronikus úton történő biztosítását, valamint jelenti a közhiteles nyilvántartások online összekapcsolását a bírósági szakrendszerekkel – ez az e-akta. Mindez könnyíti, egyszerűsíti a bíróságokon folyó munkát. A másik nagy fejlesztési irány a távmeghallgatás és a tárgyalótermi kép- és hangrögzítés megvalósítása projekt. A táv-meghallgatás azt jelenti, hogy az eltérő földrajzi helyen tartózkodó perbeli szereplők meghallgatása informatikai úton történik, de készül papír alapú jegyzőkönyv is. Tehát az egyes szereplőknek nem kell fizikailag egy helyen tartózkodniuk ahhoz, hogy egy tárgyalás keretében meghallgathatók legyenek. A tárgyalótermi kép- és hangrögzítés segítségével pedig a perbeli szereplők meghallgatása helyszíntől teljesen függetlenül informatikai úton kerül rögzítésre és maga a felvétel szolgál jegyzőkönyvként. Ezekhez a technikai újításokhoz a bíróságok 2017. december 31-ig zárt célú távközlő hálózatot vettek igénybe, 2018. január 1-től elektronikus hírközlő hálózatot használnak.

Ami a jogi háttérét illeti mindennek az az Európa Tanács 2015/C/250/01 számú ajánlása, mely „az igazságügy területén a határokon átnyúló videó konferenciák alkalmazásának előmozdítása és a legjobb gyakorlatok megosztása a tagállamokban és uniós szintén” címet viseli. Ennek az ajánlásnak az alapul vételével került be az új polgári perrendtartás XLVII. fejezetébe a táv-meghallgatás szabályozása. Ami pedig a célokat illeti az előadó elmondta, hogy az Országos Bírósági Hivatalnak hármas célja volt e modern eszközök használatának bevezetésével. Egyrészt az, hogy korszerű, a XXI. századi igényeknek és elvárásoknak megfelelő, költséghatékony távkommunikációs igazságszolgáltatási rendszer alakuljon ki és legyen összekapcsolható más rendszerekkel. Másrészt, hogy gyorsabbá és transzparenssebbé tegyék az eljárási cselekmények rögzítését és a jegyzőkönyvvezést. Harmadrészt, hogy csökkentsék a bírósági dolgozók adminisztratív és egyéb munkaterheit. Az említett eszközöket mind a civilisztika, mind pedig a büntető ügyek terén, sőt a bíróságon belüli közvetítés területén is használják. Eddig 72 távmeghallgatási végpontot építettek ki, 30 végpont a büntető bírói feladatokat támogatja, törvényszékeként egy, míg 42 végpont a civilisztika területére eső bírói feladatokat támogatja törvényszékeként két végponttal – mondták.



Bár elől jár a magyar bírósági szervezetrendszer a digitalizációban, azonban van még feladat! Újabb 112 végpont kialakítását tervezik törvényszéki és székhelyi járásbírósági kis- és közepes méretű tárgyalótermekben – mondta. Végezetül, de nem utolsó sorban, komoly figyelmet kívánnak szentelni az oktatási feladatoknak is, hiszen az új eszközök, rendszerek használatát minden bírósági alkalmazottnak el kell sajátítania, ehhez pedig jogászok és informatikusok országos és helyi szintű együttműködése szükséges egymást támogató, segítő módon – zárták előadásukat.

„*Digitalizáció az ügyvédi munkában*” címmel Dr. Görgényi Orsolya (Szecskay Ügyvédi Iroda) és Dr. Klenanc Miklós (Réti, Várszegi és Társai Ügyvédi Iroda PwC Legal) ügyvédek tartottak előadást. Rámutattak, hogy a digitalizációval együtt járó kihívások az ügyvédséget is utolérték. Elmondták, hogy új ügyvédi modell van kialakulóban, nyilvánvalóvá vált, hogy a piacon csak úgy lehet talpon maradni, ha a többi iparághoz hasonlóan az ügyvédség is megtanul üzleti szemmel tekinteni a saját tevékenységére, és az ügyfelek igényeiből tanulva változtat korábbi berögződésein. Egy felmérés szerint a fiatal ügyvédek 60 százaléka úgy gondolja, hogy az ügyvédséget fenyegető legnagyobb veszély, illetve a változás kerékkötői maguk az ügyvédek. Végző soron az ügyvédi tevékenység is egyfajta „üzlet” – csak az etikai, hivatásbéli szabályai különböztetik meg a többi piaci szereplőtől –, így az ügyvédeknek is el kell gondolkodniuk azon, hogy mit is „árulnak a piacon” az ügyfelek részére.



Egy francia tanulmány szerint az emberek 90 százaléka nem realizálja, hogy jogi természetű problémája van, illetve akik el is jutnak ennek felismeréséig, azoknak is csak egy töredéke vesz igénybe jogi szakértőt. Elsődlegesen az internetről, online platformokról tájékozódnak és csak legvégső esetben fordulnak ügyvédhez. Amennyiben szakértőt, ügyvédet választanak, alapvető számukra a bizalom. A rendelkezésre álló adatok szerint 75 százalékban a kényelem és a könnyű hozzáférés fontos számukra, a szolgáltatás ára csak ezután következik. Kimondható, hogy a digitális csatornák új ügyfelek megszerzésére és

a meglévő ügyfelek jobb kiszolgálására egyaránt alkalmasak. Az ügyvédséget négy hullámban érte el a technológiai fejlődés. Elsőként az adminisztrációt, hatékonyságot növelő programok (pl. számlázással kapcsolatos programok) jelentek meg, azonban egy amerikai felmérés szerint ezeket kevés ügyvéd használja, holott a munkaidő jelentős részét adminisztrációra és új ügyfelek szerzésére fordítják. Ezután következett a dokumentumok automatizálása, majd a nagy adatmennyiségben rejlő lehetőségek kihasználása, és utolsóként jelent meg a mesterséges intelligencia használata. Ami az utóbbit illeti, egy kísérletben egy jogi szoftver 26 másodperc alatt 94 százalékos pontossággal végezte el 5 db titoktartási megállapodás elemzését, amire az ügyvédeknek átlag 92 percre volt szükségük és 85 százalékos pontosságot értek csak el – mondták.



Várhatóan az alternatív vitarendezésben is eljön majd az az idő, amikor mesterséges intelligencia fogja a vitákat rendezni, ennek a kereteit azonban nyilvánvalóan szabályoznunk kell – mondta. Olyan jogi szabályozásokat kell adni, ami a jogkereső, igazságkereső ügyfél igényeit kielégíti és egy hozzáértő, pártatlan, gyors, mindenki számára elérhető szolgáltatást hoz létre. Az ember azonban egy érzelmileg determinált ösztönlény. Amennyiben egy szoftver fogja a jogvitáját rendezni, mennyire fogja magát biztonságban érezni? Ez az ügyvédség nagy lehetősége! Bizzunk benne, hogy egy ember továbbra is jobb tud lenni egy programnál, hiszen a gépekkel ellentétben empátiára és kreatív megoldásokra képes. A digitalizáció tehát nagy kihívás az ügyvédség részére is, egy gyökeresen új világ előtt állunk, sőt már benne vagyunk. A jogászok lehetősége és egyben felelőssége, hogy a jövőben is „megmaradhasson a jog a jó és a méltányos művészetének” – zárták szavaikat.

**Dr. Hajnal Zsolt** a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület elnöke „Az online piacterek vitarendezési megoldásai” címmel tartotta előadását bemutatva az online piacterek működésének jellemzőit, az online piacterek fejlődését. Az online piacterek nyújtotta előnyként emelte ki, hogy keretei között lehetőség nyílt egy világméretű piac kialakulására. Megjelenésük elősegítette a kereskedők közötti versenyt, mind a termék minősége, mind a termékek ára tekintetében. Az online piacterek előnyeit mind a kereskedők, mind a szolgáltatók élvezik. Azok a világ bármely táján működtethetőek. Hangsúlyozta, hogy az online piacterek mozgatórugója a fogyasztói bizalom. A fogyasztói bizalom jogalkotással, jogalkalmazással, továbbá az üzemeltetők által vállalt önkéntes vállalásokkal, fogyasztóbarát rendszerekkel biztosítható, erősíthető. Ismertette a jogalkotás eddigi eredményeit is. E körben megjegyezte, hogy a szabályozásra a felmerülő problémák ismeretében, utókövetéssel került eddig sor. Elsőként az e-kereskedelem szabályait fektették le, majd ezt követte a fogyasztói jogokról szóló irányelv, az alternatív vitarendezés és az online vitarendezés szabályainak megalkotása. A jogalkalmazás körében elért eredményként ismertetett több jogesetet, mint pl. az online aukciók vs. elektronikus kereskedelmi szolgáltatások körében az Ebay jogeset.



Hazai és külföldi példákon keresztül bemutatta, hogy az online piacteret működtetők milyen hatékony eszközökkel kívánják elnyerni és növelni a vásárlók bizalmát a vásárlások ezen módjának ösztönzése érdekében. Az online vásárlás során a fogyasztó legnagyobb féelme ugyanis abban rejlik, hogy a megrendelt terméket valóban időben meg fogja-e kapni, illetve a hirdetés alapján kiválasztott paraméterekkel rendelkező terméket fogja-e megkapni. Ezen típusú vásárlás esetében is kiemelkedően fontos annak garantálása, hogy fogyasztói jogait a vásárló ugyanúgy tudja hatékonyan érvényesíteni, mint ha a terméket hagyományos úton vásárolta volna meg – mondta. Az ismertetett példák jól igazolták, hogy a fogyasztók bizalmának elnyerése, biztosítása érdekében mind a hazai mind a külföldi online piactereket üzemeltető szolgáltatók egyre változatosabb fogyasztóbarát intézkedéseket vezetnek be. Pozitív eredményként értékelhető, hogy jogszabályi előírás nélkül is van mind hazai, mind külföldi üzemeltető esetében példa már arra, hogy az esetlegesen kialakuló jogviták rendezéséről biztosítsák bizonyos értékhatár alatti jogvita esetén a piactéren vásárló fogyasztókat. Az online piactereket működtető vállalkozások újabb és újabb megoldásokkal ösztönzik mind az eladókat, mind a fogyasztókat a piactér használatára. Nagyon nagy hangsúlyt fektetnek a pozitív vásárlói visszajelzésekre, melynek eredményeként az eladók között is rangsort állítanak fel és a top helyezettek számára plusz reklámopció lehetőségét biztosítják vagy az általuk fizetendő jutalék összegét csökkentik. Az online piacterek neuralgikus pontjaként értékelte az eladó minősítésének kérdéskörét, vagyis azt a kérdést, hogy mely esetben tekintendő az eladó vállalkozásnak. Példákon keresztül hívta fel a figyelmet a megváltozott vásárlási szokásokkal együtt megjelenő új átverési módokra is, amelyekről a jelenlegi jogi szabályozás nem tudja a fogyasztót megvédeni. A jogalkotás, jogalkalmazás gyakorlata fogja tudni a visszaélések ezen formáját a jövőben hatékonyan visszaszorítani – összegezte mondanivalóját.

**Dr. Zsigmond András** (Legal Assistant – Implementation of the Consumer Protection Cooperation Regulation) az Európai Unió online vitarendezési platformját, az ODR platformot mutatta be a konferencia első napjának záró előadásában. Bevezetőjében részletesen ismertette a fogyasztói jogviták alternatív rendezésére vonatkozó 2013/11 EU Irányelv (ADR irányelv) szerinti hármaskövetelményt – rendelkezésre állás, irányelv szerinti követelményeknek való megfelelés, tájékoztatási kötelezettség – és az ADR irányelv nemzeti jogrendszerekbe történő átültetésével kapcsolatos fontosabb határidőket és a megtett intézkedéseket. Örömmel nyugtázta, hogy a tagállamok 430 tagállami alternatív vitarendezési fórumot jelentettek be, melyek e platformot használják. A fogyasztói jogviták online rendezésére vonatkozó az 524/2013 EU Rendelet (ODR rendelet) által életre hívott ODR platform 2016. február 15. napjától elérhető az európai fogyasztók és kereskedők részére, melynek rendeltetése, hogy az EU-tagországok, valamint Norvégia, Izland és Liechtenstein fogyasztói, illetve kereskedői bíróságon kívül tudják rendezni az áruk vagy szolgáltatások online értékesítésével kapcsolatos jogvitákat. A platformon bejelentett vitarendezési testületek pártatlan szervezetek és/vagy személyek. Céljuk, hogy segítsenek a fogyasztóknak és a kereskedőknek a viták bíróságon kívüli rendezésében. Az ODR platform a fogyasztók és a kereskedők közötti kommunikációt segíti elő, eljuttatja a panaszokat a megfelelő alternatív vitarendezési fórumhoz, illetve lehetőséget nyújt ezen jogviták platformon történő rendezésére is.





Az online vitarendezési platform használata egyszerű: az első használat előtt regisztrálni kell a felületen, majd a felhasználók az eljárás során mindvégig eligazítást kapnak a szükséges lépésekről. A panasz benyújtható azonnal vagy elmenthető vázlatként is maximum hat hónapra. Hat hónap eltelte után a vázlatot – adatvédelmi okból – automatikusan törli a rendszer. Amennyiben a kereskedő beleegyezett abba, hogy a vitarendezési eljárás keretében kerüljön sor a panasz kezelésére, a feleknek 30 napon belül megállapodásra kell jutniuk arról, hogy melyik vitarendezési testületet fogják felkérni a panasz kivizsgálására. Amennyiben nem sikerül megegyezniük a vitarendezési testületről 30 napon belül, a panasz további feldolgozására nem kerül sor. Az eddigi tapasztalatok szerint az ODR rendszer erőssége a jelentős látogatottság, a nagyszámú panasz benyújtása, a magas fogyasztói megelégedettség, a többnyelvűség és egyszerű kommunikáció, valamint az ingyenesség és a strukturált rendszer előnyeinek kihasználása. Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata támogatást nyújt a teljes eljárás során. A tapasztalatok alapján a kapcsolattartó pontok hálózata hatékonyan működik, minden tagállam rendelkezik kapcsolattartó ponttal – mondta az előadó. Az Európai Bizottság a kereskedők elkötelezettségének és a folyamatok javítása érdekében 2017-ben a leggyakrabban érintett területek fő ágazati szereplőinek részvételével rendezvényeket és kerekasztal beszélgetéseket szervezett, 2017 karácsonyán a fogyasztók, 2018 augusztusában a kereskedők részére ODR kampányt tartott. 2018-ban megújult az honlap, mely letisztultabb verzióval, a fogyasztói jogokról bővebb információkkal, a kereskedők felé hatékonyabb üzenetküldési funkcióval jelentkezett. Az elkövetkező időszak fontos eseménye lesz a 2019. év: ADR/ODR jelentés, mely a működés eddigi tapasztalatait tovább árnyalhatja, folytatódnak az érdekelt felekkel való megbeszélések, konferenciák, valamint az eddigi tapasztalatok alapján továbbra is szükség lesz hatékony kommunikációs tevékenységre – zárta mondanivalóját.

A konferencia második napjának nyitóelőadását „Digitális vitarendezés és a 4.0 világ” címmel **Csemáné Dr. Váradik Erikától**, az Alternatív Konfliktuskezelési és Vitarendezési Interdiszciplináris Kutatóközpont elnökétől hallgathatták meg a résztvevők. Az előadó gondolatébresztőként Erich Pinchas Fromm filozófus jóslatát idézte, mely szerint „A múltban az jelentette a veszélyt, hogy az emberek rabszolgává válnak. A jövőben az jelenti a veszélyt, hogy az emberek robotokká válhatnak.” Hangsúlyozta, hogy a digitális vitarendezés számtalan lehetőséget ad az információs és kommunikációs technológiák (IKT technológiák) széleskörű alkalmazására, de ennek kapcsán sok kérdés és kétely merül fel arra vonatkozóan, hogy hogyan lehet az eddigieknél jobb megoldásokat adni a vitarendezésben. Ezen IKT-technológiákkal szemben – a kritikusok szerint – felmerülhetnek technikai akadályok (hiányzó hardver, szoftver adattovábbítási problémák, minőségbeli hiányosságok) és megfigyelhetők bizonyos pszichológiai akadályok is – mondta.



Kiemelte, hogy a digitalizáció nem figyelmen kívül hagyható folyamat. Több – a társadalom változása szempontjából jelentős – következménye van. Mivel általánosan elterjedtté vált az internet használata, a technikai fejlődés a társadalom minden tagjára hatással van, és generációs váltást indukál. Az internet-használat módja, mértéke egészen eltérően jelentkezik az egyes generációknál, az úgynevezett „veteránoknál”, „baby-boomereknél”, valamint az X, Y, Z és a legfiatalabb Alpha generáció csoportjainál. A fejlődés további következménye az IT paradoxon: a kollektív magány és a magány következményeinek kialakulása (depresszió, szenvedélybetegségek). Egy elgondolkodtató hazai felmérés szerint az IKT-technológiák használatára fordított idő heti átlaga megtöbbszöröződik, ezzel szemben a családi tevékenységre fordított átlagos heti idő jelentős csökkenést mutat – mondta.

Ismertette a technikai fejlődés következményeként kialakult információs társadalom mibenlétét, e társadalom kihívásait és e társadalom mellett és ellen szóló tényezőket. Az információs társadalom Yoneji Masuda, japán szociológus professzor definíciója szerint olyan „új típusú társadalom, amelynek átalakulása és fejlődése mögött az információs – és nem az anyagi – javak termelése a hajtóerő.” E társadalomban az információ hatalmi tényezővé válik, a hatalom azé lesz, aki az információt termeli és elosztja. Az információs társadalom anyagi alapjait az új, erősen globalizálódó hálózati gazdaság adja, globalizált értékek jelennek meg. A társadalom átalakulásának infrastrukturális hátterében az IKT-technológiák állnak. A megszerzett „érvényes tudás” felezési ideje a fejlődés gyorsulása miatt lerövidül, ami folyamatos tanulási, továbbképzési kényszert generál az egyéneknél. Jellemzője még e társadalomnak a hálózat (net) és az én (self) harca, amely „meta-szociális káoszhoz” vezethet. Mindezen tényezők együttes hatása és következménye, a társadalmi bizonytalanság növekedése. A megszerzett tudás időlegessége miatt a tervezhetőség és előrelátás csökken, egy új társadalmi egyenlőtlenségi rendszer jelenik meg – figyelmeztetett.

Manuel Castells, spanyol szociológus, kommunikáció- és globalizációkutató elméletére hivatkozva előadta, hogy az új e-exkluzív társadalom kizáró, kirekesztő jellegű, a háló szempontjából irreleváns helyek, emberek kizáródnak a hálóban lezajló áramlásból, a kizártak hátránya folyton nő, ami szegénységet indukál és létrejön a leszakadó „Negyedik Világ”, horizontális és vertikális szinteken. Az előadó az online alternatív vitarendezés, online mediáció és a demokrácia fogalmait összehasonlítva több közös jellemzőt emelt ki: részvétel, felelősségvállalás, önkéntesség, egyenlőség, egyenrangúság. A felek önkéntes, szabad döntésük alapján fordulnak a mediátorhoz, mivel konfliktusban állnak, amelynek a feloldásával maguk nem tudnak megbirkózni. A mediáció során fontos, hogy a felek felelősséget tudjanak vállalni a konfliktus kialakulásáért, mert ezáltal kompetenssé válnak a konfliktus megoldására. A mediációban az egyenrangúságnak egyrészt a felek közötti viszonylatban kell érvényesülnie (a mediátor szakértelme lényeges, bármelyik fél által, hatalmi pozícióból tett békeajánlat nem vezet megbékéléshez), másrészt a felek és a mediátor közti kapcsolatnak is egyenrangúnak kell lennie, hangsúlyozva, hogy a mediátor fontos feladata a konfliktus mélyülésének megakadályozása, a vita megoldása felé tartó kommunikáció erősítése. A mediáció azonban kifejezetten ellentétes a kirekesztődéssel, mivel a tradicionális technikák, kör és konferencia modellek kulcsszavai a megbékélés, a felek aktív részvétele és a be- és visszafogadás. A mediáció és az alternatív vitarendezési megoldások sajátja az inkluzivitás, az adott közösségben lévő egyének sokszínűségének és bárminemű különbözőségének elfogadása és megbecsülése, és ezen keresztül az esélyegyenlőség biztosítása. Az online

vitarendezés körében feltétlenül figyelemmel kell lenni a mediáció alapvető sajátosságaira és biztosítani kell ezen alapelvek érvényesülését – zárta előadását.

A nap és egyben a konferencia második külföldi előadója Rosa Taban volt, aki a franciaországi online vitarendezés tudnivalóival ismertette meg a hallgatóságot, a franciaországi vitarendezés új kihívásairól és az azokra adott válaszokról osztotta meg tapasztalatait. Mindannyian érezzük, hogy körülöttünk a világ nagyon gyorsan változik – kezdte előadását. Egyrészt az üzleti életben a folyamatok felgyorsultak, de nemcsak a munkában, az élet egyéb területein is szembesülünk azzal, hogy gyors megoldásokat várnak tőlünk, így várunk el mi is másoktól ugyanilyen gyors válaszokat. Mindezek következtében új, eddigiekben nem létező és számarányában is sokkal több konfliktussal kell szembenéznünk. A mai világban csupán három klikkeléssel megvásárolhatunk egy árut az interneten, ezzel szemben, ha bármi probléma merül fel ezzel a villámgyors tranzakcióval kapcsolatban, a vitarendezés folyamata akár hosszú hónapokig is elhúzódik. Ezen helyzet kezelésére jött létre néhány online vitarendezési fórum Franciaországban, melyek segítségével az emberek könnyen, gyorsan, a hagyományos megoldásokhoz képest jóval kisebb költséggel rendezhetik vitás ügyeiket – mondta.



A „*Demanderjustice.fr*” (Assistance before state courts) egy szolgáltatás, amely célja a jogszabályok ismeretében járatlan fogyasztók segítése, hogy egyes bajos ügyekben, jogi képviselő bevonása nélkül, a bírósági utat megelőzően képesek legyenek a másik féllel levelezés útján felvenni a kapcsolatot, így próbálva a jogvitát békés úton rendezni. Amennyiben a vitában mégsem születik megnyugtató megoldás, a szolgáltatás segítségével formalizált jogi szövegeket tartalmazó beadványokat tudnak készíteni, így közvetlenül a bírósághoz tudnak fordulni. A platformon a témakör kiválasztását, illetve a jogvita részleteinek megadását követően a platform küldi ki a hivatalos leveleket és vezeti végig a felhasználót a pert megelőző vitarendezési, illetve ha szükséges, a peres szakaszban – ismertette a rendszer lényegét. A rendszer 2012-ben került bevezetésre olyan kis összegű ügyek kezelésére, melyek perértéke nem éri el a tízezer eurót és amely ügyekben a perrendtartás szerint a bíróságok előtt nincs ügyvédkényszer. A szolgáltatás igénybevétele teljesen ingyenes addig a pontig, míg az ügy a bírósághoz nem kerül benyújtásra. Az eddigi statisztikák azt mutatják, hogy a platformot használók 82%-a nyertesen került ki a jogvitából, az ügyek 30%-a már az első, peren kívüli szakaszban megoldódik.

Az „*eJust.fr*” egy választottbírói online platform. A felek az egymással kötött szerződésben egy hagyományos választottbírói klauzulával köthetik ki, hogy a szerződésből eredő jogvitájukra az eJust-ot vagy pedig a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságot fogják-e igénybe venni. Ez a választás minden esetben végleges. Az eljárás teljes folyamata online zajlik, a platformot igénybe vevő különböző csomagok közül választhat. A szolgáltatás igénybevétele alapelve szerint az ügy előrehaladása során minél többet veszi igénybe az igénylő a döntőbíró idejét, annál többet kell a szolgáltatásért fizetnie (Pay-as-you-go). A másik választottbírói online platform a „*FastArbitre*”, mely kereskedelmi döntőbíráskodásra jött létre. Hat nyelven érhető el, igénybevétele szintén hagyományos választottbírói klauzulával köthető ki. Az eljárás három szakaszra bontható: megelőző szakasz, választottbírói szakasz és a választottbírói határozat szakasza. A megelőző szakasz igénybevétele ingyenes, a többi szakasz esetén fizetnie kell az azt igénybe vevőknek. Ez a szolgáltatás 2016-tól érhető el. Az eddig benyújtott 150 ügy 90%-a az első szakaszban, tehát ingyenesen oldódott

meg, csupán 10% került át a választottbírói szakaszba. Habár a szolgáltatást igénybe vevőknek ez a helyzet előnyös, a szolgáltatást létrehozók részéről, ilyen arányok mellett, nem biztos, hogy kifizetődő ennek a rendszernek az üzemeltetése.

A TAAF (Family Affairs Arbitral Tribunal) a fentiekől eltérően családjogi ügyekben járhat el. Megalakulását Franciaországban élénk vita előzte meg, ellenzői ugyanis megkérdőjelezték a választottbíráskodás szükségességét ezen a területen. A téma sajátosságából adódóan a rendszer ötvözi az online és a hagyományos, személyes alternatív vitarendezés elemeit. Ez a legfiatalabb online alternatív vitarendezési fórum, mely 2018. júniusában jött létre. Jelenleg átlagosan havi 30 kérelem érkezik a platformra, naponta 1-2 kérelmet nyújtanak be.

Mit is várunk valójában az online alternatív vitarendezéstől? – tette fel a kérdést. A már működő igazságszolgáltatási rendszert szeretnénk online módon elérni vagy a már a kereskedelmi gyakorlatban megvalósult önszabályozó online alternatív vitarendezés lehetőségét szeretnénk kiterjeszteni más területekre, esetleg mindkettőt egyszerre? A digitalizációval kapcsolatban nem lehet az oktatás szükségességét eléggé hangsúlyozni – folytatta. Ennek támogatása érdekében indított a Université Paris II Pantheon – Assas Egyetem egy új képzést „Digitális átalakulás és jogi technológia” néven, melynek egyik célja, hogy megismertesse a diákokat e terület fontosságával, valamint ösztönözze őket arra, hogy a jogi területen is indítsanak projekteket. A digitalizáció számos bizalmi kérdést vet fel az ügyfelekben – mondta. Tudni szeretnék, hogy ki dönt az ügyekben online, annak milyen érdekeltségi rendszere van, milyen a tulajdonosi összetétele, milyenek az összeférhetlenségi szabályok, illetve rendelkezik-e a szükséges tanúsítványokkal, stb. Egy-egy online vitarendezési fórum felállításánál alaposan át kell gondolni, hogyan alakítható ki a biztonságos pénzügyi működés anélkül, hogy ez esetleg veszélyeztetné a pártatlanságot vagy a jövőbeni működést. Meg kell határozni azt is hogy milyen kör számára legyen elérhető egy-egy ilyen rendszer: fogyasztók szolgáltatókkal szembeni jogvitájában vagy fordítva, vagy esetleg két magánszemély egymással szembeni jogvitájában? Végül soron azt is célszerű eldönteni, hogy a rendszer használói részére igazságot akarunk szolgáltatni vagy mi is csupán egy újabb szolgáltatást nyújtunk, amivel kapcsolatban a fogyasztó meglegedettsége a fő szempont – zárta előadását.

A franciaországi tudnivalók után egy másik európai alternatív vitarendező megoldás bemutatása, a Dániában működő Dán Pénzügyi Panaszkezelési Testület bemutatása következett annak elnöke, **Ulla Wulff Kjær** által. Előadásában ismertette a *Dán Pénzügyi Panaszkezelési Testület* négy különböző pénzügyi szektorokra specializálódott különálló testületét, melyek: a „The Danish Complaint Board of Banking Services” (Dán Banki Szolgáltatások Panaszkezelési Testülete), „the Danish Mortgage Credit Complaint Board” (Dán Jelzáloghitelezés Panaszkezelési Testülete), „the Danish Complaint Board of Investment Funds” (Dán Befektetési Alapok Panaszkezelési Testülete) és a „Complaint Board of Danish Securities and Brokering Companies” (Dán Értékpapír Kereskedelmi Szolgáltatók Panaszkezelési Testülete). Ezek mindegyike saját alapító okirattal rendelkezik, munkájukat egy közös Titkárság segíti. A testületek élén egy-egy, korábban a legfelsőbb bíróságon működött bíró áll. Tagjait fele-fele részben fogyasztóvédelmi szervezetek és pénzügyi szolgáltatók jelölik. 2019. február 1-jétől az első három testület összeolvad, melynek neve ekkortól „The Danish Financial Complaint Board” (Dán Pénzügyi Panaszkezelési Testületre) változik. Ez várhatóan optimalizálni fogja a munkafolyamatokat, illetve a fogyasztók számára megkönnyíti majd a Testülethez való fordulást – mondotta.



A Testület által lefolytatott eljárás határideje a döntéshez szükséges releváns adatok beérkezésétől számított 90 nap. Az eljárás eredményét tekintve a benyújtott kérelem lehet részben vagy egészben megalapozott, illetve megalapozatlan. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az ügyek 40 %-ában a kérelmezők kérelmét megalapozottnak ítélik. A Testület nem jár el olyan ügyekben, mely más szerv hatáskörébe tartozik, illetve azokban sem, ahol egy másik testület vagy szerv az ügyben döntést hozott. Döntései nem kötelezők, a megalapozottnak vagy részben megalapozottnak ítélt döntései 30 napon belül megtámadhatók a kerületi bíróságokon. Amennyiben egyik fél sem kezdeményezte a döntés felülvizsgálatát, a kérelmező kérheti a bíróságtól a határozat végrehajtható okirattá történő nyilvánítását. A Testület döntése nem zárja ki a kérelmező azon jogát, hogy az ügyben bírósághoz forduljon, a tapasztalatok viszont azt mutatják, hogy a Testület döntéseinek jelentős részét végrehajtják a pénzügyi szolgáltatók – mondta. 2015 előtt a Testület munkáját hagyományos módon, papír alapon folytatta. Igazgatói kinevezését követően változtatott ezen a helyzeten. Kezdeményezésére a Testület kifejlesztette, majd 2016. július 1-jén be is vezette, a hivatalos nemzeti dán személyazonosító rendszert – „NEM ID” –, (magyarul: egyszerű azonosítás) ötvöző online platformot. A platform használatával a kérelmező a Testület honlapján keresztül benyújthatja a kérelmét, befizetheti az eljárási díjat, iratokat csatolhat, mindezt online módon. A pénzügyi szolgáltató ugyanezen rendszeren keresztül nyújthatja be válaszirátát, illetve ezen a rendszeren keresztül folyamatos visszajelzést kapnak a felek a döntési folyamatról, az ügy állásáról, valamint a Testület döntéséről. A rendszer legújabb technikai fejlesztése a videó konferencia bevezetése volt. A papírtmentes megoldás sikerét támasztja alá, hogy míg korábban naponta 30-35 percet igényelt egy-egy ügy kezelése, mára ez 2-3 percre csökkent, míg egyes ügyek eljárási ideje 7 hónapról 5,5 hónapra csökkent. Az ügyfelek megelégedettsége is lényegesen növekedett az új rendszer bevezetése óta, tekintettel arra, hogy az új rendszer időt takarít meg számukra, használata egyszerű, valamint az adatátviteli környezet is biztonságos. Az új rendszer bevezetésének eredményeképpen a Testület sikeresen csökkentette költségeit, valamint a korábbi 10 fő helyett mostanra már 6 fő is képes ellátni a titkársági teendőket. Az elektronikus ügyiratoknak köszönhetően lényegesen lecsökkentek az eszköz-költségek is. A projekt sikerét mutatja az is, hogy a digitalizáció teljes költsége nagyjából egy alkalmazott egy évi fizetésének felelt meg.

A legújabb kihívást a Testület számára a GDPR szabályozásnak (általános adatvédelmi rendeletnek) való megfelelés jelentette, melynek érdekében számos intézkedést vezettek be. Ezek közül legfontosabb példaként kiemelendő a Testület honlapjának adatvédelmi tájékoztató része, mely részletes információval látja el a fogyasztókat az őket megillető adatvédelmi jogokkal és eljárásokkal kapcsolatosan. Büszkének arra, hogy adatvédelmi szempontból a Dán Adatvédelmi Hivatal is biztonságosnak találta az online platformot – emelte ki. A Dán Pénzügyi Panaszkezelési Testület által végrehajtott teljes digitalizáció példaértékű lehet sok más alternatív vitarendezési fórum számára is, különösképpen azok számára, akik a felgyorsult világunkban megnyugtató megoldást szeretnének találni a kor technikai és adatvédelmi szabályozással kapcsolatos kihívásaira – zárta előadását.

*Fogyasztóvédelem és alternatív vitarendezés a hírközlés és a média területén.* Ez volt a címe **Dr. Kastory Edina** hírközlési biztos előadásának, aki elmondta, hogy az elmúlt években új kihívások, új trendek jelentek meg a média és a hírközlés területén, mely magával hozta a szektor korábbi szabályozásának felülvizsgálatát, ennek eredményeképpen pedig szemléletváltás következett be a digitális világ fogyasztóvédelmében. Ismertette a témához kapcsolódó jogi környezetet, kitérve az európai és a hazai általános, valamint szektor-specifikus szabályozásra. Elmondta, hogy a hírközlés területén új kihívások jelentek meg, melyeket figyelembe kell venni a szabályozási keret felülvizsgálatakor. Ennek megfelelően a most elfogadásra kerülő Új Európai Elektronikus Hírközlési Kódex lényeges változásokat tartalmaz. A kódex nagy hangsúlyt fektet a fogyasztói érdekek előtérbe helyezésére és védelmére. A szabályozás célja, hogy a fogyasztók azonos szintű biztonságot kapjanak és hatékony védelemben részesüljenek az egész Unióban, továbbá minden fogyasztó megfizethető és megfelelő hírközlési szolgáltatásokhoz férhessen hozzá. A fogyasztóvédelmi szabályok megerősítése elősegíti, hogy a fogyasztók átlátható, naprakész és összehasonlítható információk birtokában hozzák meg döntéseiket.

A jogviták alternatív rendezéséhez kapcsolódó jogi háttér kapcsán elmondta, hogy kiemelt jelentőségű, hogy ezek a fórumok tartós jellegű, az uniós követelményeknek megfelelő, független és átlátható működésű intézmények legyenek, ahol megfelelő szakértelem áll rendelkezésre. Hazánkban a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezése megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek előtt lehetséges. Az érdekérvényesítéshez kapcsolódó trendek kapcsán bemutatta az egyes korosztályok jellemzőit. Általánosságban megállapítható, hogy bár mindenki volt már elégedetlen a szolgáltatójával, csak minden harmadik ember tesz panaszt. Az új trendek itt is megjelennek, a kutatási eredmények alapján a „Most” generáció jellemzően kritikus és határozott a szolgáltatások igénybevétele során, a hatékony és minőségi kiszolgálást és az érdemi megoldást keresik. Új kommunikációs csatornákat választanak, így például előnyben

részesítik a különböző közösségi oldalakat. A szolgáltatói oldalt illetően elmondta, hogy az ügyintézés során legfőbb céljuk a fogyasztói elégedettség növelése és új ügyfelek toborzása. Ennek érdekében a szolgáltatók törekednek az igények mélyebb, átfogóbb megértésére és a testre szabott, élményszerű ügyintézésre.



Ismertette a média és hírközlés területén eljáró biztos intézményét is, kiemelte, hogy célja a fogyasztói érdekek védelme és a fogyasztói jólét előmozdítása. A biztos egy érdekvédő közvetítő fórumként működik, eljárása nem hatósági eljárás, konkrét ügyet, szolgáltatói tevékenységet nem vizsgálhat, társadalmilag jelentős érdeksérelem esetén jár el. Az egyeztetési eljárásokkal kapcsolatban elmondta, hogy ezen eljárások tárgya a médiatartalom, illetve hírközlési szolgáltatási magatartással okozott vagy ezzel fenyegető olyan érdeksérelem, mely jelentős számú fogyasztót, valamint méltányos vagy méltányolható fogyasztói érdeket érint. Az eljárási szabályok okán kiemelte, hogy a biztos nem egy klasszikus vitarendező fórum, nem hozhat határozatot, nem hozhat létre egyezséget a felek között, a biztos minden „érintettre” kiterjedően a szolgáltatóval maga egyezhet meg. Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó panaszra induló eljárás során a biztos egyeztetést folytat a szolgáltatóval akár szóban vagy írásban, a panaszos bevonására pedig akkor kerül sor, ha azt a panaszos kéri és a biztos célravezetőnek találja. Amennyiben a biztos és az érintett szolgáltató között megegyezés születik, az egy megállapodásban írásban is rögzítésre kerül. A médiatartalom-szolgáltatásra vonatkozó panaszra induló eljárásokkal összefüggésben kiemelte, hogy itt a médiatartalom-szolgáltatók szakmai érdek-képviselői vagy önszabályozó szervezete jár el, amely az érintett szolgáltató tekintetében „illetékes”. Végezetül elmondta, hogy a 2016–2018. évek statisztikai adatai alapján megállapítható, hogy évről évre csökken a hatáskörébe tartozó panaszok száma.

A konferencia utolsó előadásának témája a domain jogviták speciális szabályainak és gyakorlatának bemutatása volt. Három neves szakember, **Dr. Mayer Erika** (Infomediátor – Regisztrációs Döntnök Alternatív Vitarendezési Fórum), **Dr. Paulovics Ivett** (Dispute Case Manager – MFSD IP DISPUTE RESOLUTION CENTER) és **Dr. Szamosi Katalin** (SBGK Ügyvédi Iroda) „Körkép a domain vitarendezési megoldások hasonlóságáról és különbségéről „ címmel beszélgetett a témáról. A pódiumbeszélgetés során kiemelték, hogy a domain vitarendezés a legrégebbi az online vitarendezési megoldások között, de ez természetes és érthető. Ahhoz, hogy a szolgáltatók az online világban megjelenjenek, a domain név regisztrációjára van szükség, és ha viták vannak, akkor gyorsan és egyszerűen akarják és kell is azt megoldaniuk. Nincs idő hosszú eljárásra, mert tudniuk kell, hogy az adott név alatt folytathatják-e a működést, avagy sem.

Dr. Mayer Erika a magyar Regisztrációs Döntnök Alternatív Vitarendezési Fórum nevű szervezetet vezeti és a „.hu” és „.eu” domain nevekkel kapcsolatos jogvitákkal foglalkozik, ahol nemcsak védjegy jogsértés esetén lehet eljárást indítani, hanem pl. szerzői jogsértés esetén is. Az eljárás során egy vagy komplikáltabb ügyekben háromszemélyes döntnöki tanács jár el. A döntés háromféle lehet: a domain név visszavonása, a domain név átruházása vagy a kérelem elutasítása. A döntés meghozatalát követő 30 napon belül lehet peres eljárást indítani, amely per a felek között zajlik majd.

Dr. Szamosi Katalin két nagy vitarendezési fórum eljárásrendjét ismertette, melyeknél döntőként maga személyesen is érintett. Egyrészt a genfi székhelyű WIPO-t (World Intellectual Property Organization) mutatta be, amely 1999. óta végzi tevékenységét, másrészt a minnesota-i székhelyű National Arbitration Forum-ot, amely 1986. óta működik. A szervezetek felső szintű domain nevek vitája (így „.com”, „.org”) esetében járnak el, ezek közül a „.com” domain névvel kapcsolatos viták teszik ki az ügyek 70%-át. Mindkét fórum végez online vitarendezést és mindkét fórum esetében döntnök jár el. Ismertette, hogy kérelemre induló eljárásokról van szó, mely folyamat szabályait az úgynevezett UDRP határozza meg, a felek ahhoz kötve vannak. Hangsúlyozta, hogy az UDRP egy székhelytől, nemzeti jogtól és védjegytől független, egységes, nemzetek felett álló jog, ezáltal a viták egységes jogrendszer alatt vannak elbírálva. A döntéseket egy vagy háromszemélyes panelek hozzák, akikkel szemben nem állhat fenn kizárási ok. A kérelem kétféle lehet, védjegytörlésre vagy domain átruházásra irányulhat, azon túlterjeszkedni nem lehet, még az eljárási költség megtérítése sem kérhető. A panelek visszakérdezési, válaszadási és új bizonyítékok beszerzése iránti jogosultsággal rendelkeznek. Az eljárási határidő 14 nap, az eljárás írásban zajlik még a döntnökök között is, legfeljebb konferenciabeszélgetés keretében egyeztetik az álláspontjaikat – mondotta.



Dr. Paulovics Ivett a milánói székhelyű URS (Uniformed Rapid Subsession) eljárását mutatta be, amely 20 éve kezel domain vitákat, az eljárás célja pedig az, hogy hatékony, gyors, és olcsó lehetőséget biztosítson a védjegy jogosultjának, így védjegybitorlás esetén egy domain név használata vagy egy weboldal felfüggesztésre kerülhessen. Ez a testület is felső szintű domain nevek esetében jár el („.web”, „.budapest”, stb.). Kérelemre indul az eljárás, a kérelmet angol nyelven kell benyújtani, azonban az eljárás nyelve a domain nevet regisztráló székhely országának nyelvétől függ. A kérelem benyújtása után 2 napon belül megtörténik a formai vizsgálat, majd a regisztrátor értesítését követő 24 órán belül a domain nevet befagyasztják. A kérelem benyújtása során nincs lehetőség hiánypótlásra, a domain használatnak 14 napja van az érdemi védekezésre, ennek hiányában a döntnök kijelölésre kerül és 3 napon belül dönt – mondta el.





Az egyes domain vitarendezési lehetőségek bemutatása után a pódiumbeszélgetés résztvevői arról váltottak szót, hogy szerintük a GDPR mennyiben hatott a különböző vitarendezési eljárásokra. Dr. Szamosi Katalin kifejtette, hogy a kérelem benyújtását követően a jogi érdekek figyelembevételével a National Arbitration Forum maga fordul a regisztrátorokhoz és bekéri az adatokat, és így jár el a WIPO is. A GDPR módosítása kapcsán a szakmai szervezetek tárgyalásokat folytatnak, ennek célja, hogy azon személy részére, aki kérelmet akar érvényesíteni, az adatok hozzáférhetőek legyenek. Dr. Paulovics Ivett elmondta, hogy az URS eljárásának menetében a GDPR hatályba lépése óta nem történt változás, az eljárás nem hosszabbodott meg, az adatbekérés gyorsan történik. Az adataikat továbbra is publikálják, mivel az ICANN nem adott útmutatást arra nézve, hogy mi legyen az adatokkal, a szabályok szerint viszont kötelesek publikálni azokat. Dr. Mayer Erika úgy vélekedett, hogy a domain használó adatait a regisztrátortól vagy a nyilvántartótól lehet megkérni úgy, hogy az illető erre vonatkozó jogos érdekét igazolja. Problémaként említette, hogy amennyiben megindításra kerül az eljárás, majd kiderül, hogy olyan személy a domain használó, akinek valamilyen joga van a domain névre, akkor a kérelmező elveszíti az eljárási díjat is. A korábbi publikált döntéseket levették a weboldalukról és anonimizálják, amelynek időigénye miatt jelenleg még nem érhető el minden döntés.

Utolsó témaként a résztvevők arról beszéltek, hogy miért javasolnák az egyes alternatív vitarendezési fórumokat a klasszikus bíróságok helyett. Szamosi Katalin elmondta, hogy a védjegyet sértő domain védjegybitorlási per tárgya lehet ugyan, de az ilyen eljárás hosszú, költséges és ehhez rengeteg felkészülés szükséges. Ha az elsődleges cél az, hogy a domain minél előbb törlésre vagy átruházásra kerüljön, akkor ajánlott az alternatív fórumot igénybe venni. Megjegyezte, hogy a pénzügyi szektor (Allianz, Credit Agriculture, Rothschild Bank, stb.) a maga 12%-os részvételi arányával nagyon aktív az online vitarendezésben és a szektorok közül az első helyen van, őket követi a divatszakma.

Paulovics Ivett kiemelte, hogy az online eljárás olcsó, hatékony és gyors, mivel az 23 nap alatt lezárul és felfüggesztésre kerül a domain név, ha a kérelemnek helyt adnak. A dr. Szamosi Katalin által említett statisztikához csatlakozva elmondta, hogy náluk kérelmezőként a divat- és a kozmetikai cégek állnak első helyen. Mayer Erika arról beszélt, hogy az új Pp. nehezé és költségessé tette a pereskedést, míg az ő eljárásuk ugyanolyan gyors és a korábbival megegyező költségű jelenleg is. Volt olyan ügy, amelyben 3 napon belül döntés született, ezzel nem versenyezhet a bíróság. Ugyan az eljárási költség megfizetésére nem lehet kötelezni a vesztes felet, de összehasonlítva egy peres eljárás költségével, még mindig megéri az ő eljárásukat választani. Emellett az eljárás során nincs ügyvédkényszer. Kitért arra is, hogy nem túl sok a bíróság által elbírált domain vita, nagyon kevés esetben fordulnak bírósághoz a döntnök döntésével szemben, sőt kúriai döntések mutatnak vissza döntéseikre. Komoly szerepe és jövője van ennek a vitarendezési eljárásnak. A domain viták összes platformja bebizonyította, hogy helyük van az online vitarendezési fórumok között – összegezte beszélgetésüket.



## AVR DÍJ 2018

Az előadásokat követően került sor a pályázati nyertes fiatalok bemutatkozására és nyertes pályaműveik bemutatására.



2018. évben a Testület második alkalommal hirdetett pályázatot az alternatív vitarendezés tárgykörébe tartozó tudományos kutatási tevékenység támogatására, egyetemi hallgatók és diplomás pályakezdők részére. A pályázati felhívás célja az volt, hogy szakmai-tudományos igényességgel megírt, az alternatív vitarendezés meghonosodását elősegítő módszertani irányokat, innovatív megoldásokat tartalmazó pályaművek születését támogassa. A pályázók amellett, hogy jogosulttá válnak a kategóriánkénti cím viselésére, és a pályaművüket a konferencia második napján be is mutathatták, a jövőjüket is megalapozhatják, hiszen a választásuk szerinti szakmai gyakorlati lehetőségek egyikével is élhetnek. A Magyar Nemzeti Bank több szakterülete, így a Pénzügyi Békéltető Testület, az Oktatási igazgatóság, a Fogyasztóvédelmi igazgatóság, a Módszertani igazgatóság és a Pénzügyi fogyasztóvédelmi központ ajánlott fel gyakorlati helyeket, illetve az alternatív vitarendezés területén leginkább elismert ügyvédi irodák részéről érkezett erre vonatkozó felajánlás. A nyertes pályázók – választásuk szerint – a Faludi Wolf Theiss Ügyvédi Irodánál, az Ormai és Társai CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang LLP Ügyvédi Irodánál, a Réti, Várszegi és Társai Ügyvédi Iroda PwC Legalnél, a Szecskay Ügyvédi Irodánál, valamint a Duda és Csákó Ügyvédi Irodánál is jelentkezhetnek gyakorlatra.

Az AVR JUNIOR –Díj 2018. egyéni kategória egyik nyertese **Gábor Edina** lett, aki az ELTE Állam- és Jogtudományi Karának joghallgatója, a hetedik szemeszterét tölti az egyetemen.



„**A NEGYEDIK FÉL – A digitális forradalom hatásai a békéltetésre**” című pályaművében és az erről tartott előadásában a digitális forradalom adta változásokat elemezte, különös tekintettel a bankszektorban bekövetkezett digitalizációra és a FinTech térhódítására. Bemutatta hazánk első digitális bankját a GRÁNIT Bankot, ahol a VideóBanknak köszönhetően online számlanyitásra is lehetőség van, mindemellett a bank lehetőséget ad online panaszkezelésre is, szintén a VideóBank szolgáltatáson keresztül. Ebből kiindulva elemezte, hogy az alternatív vitarendezés terén milyen online lehetőségek állnak rendelkezésre, kiemelve az online alternatív vitarendezési platformot, és a Pénzügyi Békéltető Testület részvételét az online vitarendezési eljárásban. A PBT általános működését összevetette az online vitarendezéssel, és az e-mediáció térhódításával. Példaként hozta az e-mediáció világából a Virtual Mediation Lab-et, valamint technikai háttérét a ZOOM nevű kommunikációs programot. Vizsgálta továbbá, hogy a külföldön elterjedt online vitarendezési eszközöket mennyiben lehetne adaptálni a Pénzügyi Békéltető Testület működésébe, kiváltva a személyes meghallgatást egy élő videokonferenciával.

Az AVR JUNIOR –Díj 2018. egyéni kategória másikk nyertese győri Széchenyi István Egyetem, Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi karának végzős joghallgatója **Balogh Norbert** lett.



Az „**Alternatív vitarendezés 2.0 – avagy az online vitarendezés múltja, jelene és jövője**” címmel elkészített és a konferencián bemutatott tanulmánya az online vitarendezés összefüggéseit kívánja feltérképezni. Ehhez mindenképp az alternatív vitarendezés elméleti és dogmatikai alapvonalainak megvonását végezte el, amit az e körben részletezett fogalmak által differenciált online dimenzió bemutatásával folytatott. Az online speciális területhez kapcsolódóan ezt követően olyan technológiai innovációs megoldásokról adott számot, amelyek az e módon történő vitarendezés sikerességéhez járulhatnak hozzá, illetve emelhetik azt egy minél magasabb nivóra. A tanulmány a levonható elméleti és gyakorlati következtetések összegzésével, továbbá egy végső okfejtéssel zárul, a jogászai szakmát érintő 21. századi kihívásokkal összefüggésben.

Az AVR SENIOR –Díj 2018 egyéni kategória nyerteseként a Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Karának óraadója, doktorandusz hallgató, **Dr. Hohmann Balázs** kapott bemutatkozási lehetőséget a konferencián.



**„Az alternatív vitarendezés lehetőségei a közigazgatási hatósági eljárás keretében”** címet viselő pályaművében arra vállalkozott, hogy azonosítsa és elemezze a hatósági eljárás rendszerébe illeszthető olyan döntéshozatali módszereket, amelyek a hazai jogszerű, a magyar jogi kultúrával összhangban álló, hatékonyan alkalmazható alternatív vitarendezési metódusokat is jelentenek egyben. Ezek hozzájárulhatnak a hatósági ügyben irányadó valós körülményekre, az ügyfelek és egyéb résztvevők szempontjaira tekintettel levő hatósági döntések megalapozásához. Kiemelten foglalkozott a mediáció és a hatósági eljárással összefüggő közvetítés elméleti aspektusaival és gyakorlatával, ezeknek a hatályos és a napjainkban megújuló általános hatósági eljárásjogban való leképeződésével.

Az AVR JUNIOR- díj 2018 csoportos kategória nyertesei **Stekler Klára, Szepesi Szonja és Berkó Attila** lettek. Stekler Klára (a képen jobb oldalon) a Bibó István Szakkollégium tagja, negyedéves joghallgató, a II. Alternatív Vitarendezési Konferencián (2017) az Alternatív vitarendezés a XXI. században című dolgozatával elnyerte az AVR Junior díjat. Szepesi Szonja a Bibó István Szakkollégium tagja, harmadéves joghallgató. Berkó Attila a Bibó István Szakkollégium tagja, végzős joghallgató.



Az „**Egységesítési törekvések a fogyasztóvédelem területén, különös tekintettel az online vitarendezésre és a sharing economy jelenségre**” című pályaművüket egy korábbi kutatás tavalyi eredményeire építették és ennek következtében a B2C (business-to-consumer) és P2P/C2C (peer-to-peer, consumer-to-consumer) viszonyokból eredő vitarendezési lehetőségeket vizsgálták. A dolgozat a B2C viszonyokban általánosan az online vitarendezési tendenciákra koncentrált, míg a P2P kapcsolatok esetén a sharing economy jelenségre helyezték a hangsúlyt. A kutatás célja az Európai Unió egységesítésre irányuló törekvéseinek eredményeinek vizsgálata az előbb említett viszonyokra tekintettel. Konzekvensen összehasonlították a magyarországi tendenciákat az európai mutatókkal és annak megfelelően vonták le a következtetéseket.

## 1.5. A JOGHALLGATÓK SZAKMAI SEGÍTÉSE

### Az ELSA-MOKK alternatív vitarendezési verseny

2018. március 23-án került megrendezésre a második országos alternatív vitarendezési verseny az European Law Students' Association (ELSA) Hungary és a Magyar Országos Közjegyzői Kamara szervezésében. A rangos megmérettetés a Pénzügyi Békéltető Testület, a Szecskay Ügyvédi Iroda, valamint a Wolters Kluwer Hungary Kft. 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 hétköznapi életben, másrészt az, hogy a szervezők a meghívott résztvevők számára, a verseny üléseinek nyilvánosságát betekintést nyújtsanak az alternatív vitarendezési módszereket alkalmazó tárgyalások világába.

A versenyre valamennyi magyarországi egyetem állam- és jogtudományi karának hallgatója nevezhetett két-két fős csapatokban. A megmérettetésre közel 110 joghallgató jelentkezett, akik közül 40 főt, húsz csapatot válogattak be az országos döntőbe hat jogi karról. A verseny során a csapatok egymástól kölcsönösen tanulva mérhették össze képességeiket valószínű környezetben, egy üzleti tárgyaláson, melyben a cél nem a saját véleményük érvényre juttatása, sokkal inkább az egymás érdekei felé történő kölcsönös közelítés, melynek eredményeként olyan megállapodást érhetnek el, amely mindkét fél számára kedvező, és 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 jogi ismereteik mellett az alternatív vitarendezési módszerek közül a vitarendezési módszerek első lépcsőjének számító tárgyalásos módszert (negotiation) kellett alkalmazniuk, melyek felhasználásának értékelését egy öt fős szakmai zsűri végezte.



A verseny végeredménye az alábbiak szerint alakult:

1. hely: Furkó Dániel – Spisák Bence
2. hely: Hetyési Anna – Vad Viktória Zsuzsanna
3. hely: Lévy Melitta – Pavelkó Imre Gergely

A nyertesek a Magyar Országos Közjegyzői Kamara, a Pénzügyi Békéltető Testület, a Szecskay Ügyvédi Iroda, valamint a Wolters Kluwer Kft által felajánlott gyakornoki lehetőségekkel élhettek.

### A SZÁSZ PÁL NYÁRI EGYETEM

A Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt., együttműködve a Miniszterelnökség Nemzetpolitikai Államtitkárságával 2018-ban már ötödik 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 27 külhoni joghallgató vett részt, Erdélyből, a Délvidékről, Szlovákiából, Ukrajnából és Szlovéniából. Az esemény a Budapesti Ügyvédi Kamara (BÜK) szervezésében, a Magyar Nemzeti Bank szakmai támogatásával jött létre.



A Nyári Egyetem résztvevői több hetes szakmai gyakorlaton vettek részt különböző ügyvédi irodáknál és három napon át a gyakorlat közben különböző tájékoztató előadásokat hallgattak meg Magyarországról, a magyar jogról, a jogászvilág érdekességeiről és újdonságairól, melyek által jobban tudnak tájékozódni a magyar viszonyokról. Egy nap keretében, 2018. július 17-én látogatást tettek a Magyar Nemzeti Bank Szabadság téri központi épületében, mellyel egy vezetett körséta alkalmával ismerkedhettek, majd négy előadást hallgathattak meg. Az MNB rövid története, szervezetének és tevékenységének rövid bemutatása történt meg elsőként dr. Kovács Erika, a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke előadásában, majd Bartha Lajos ügyvezető igazgató beszélt az MNB pénzforgalommal kapcsolatos tevékenységéről, a szabályozás, a felügyelés, a felügyezés szabályairól, valamint pénzforgalmi újdonságokról. Megismerhették a hallgatók az MNB oktatási tevékenységét és kapcsolatait belföldi és külföldi egyetemekkel, melyről dr. Cs. Tóth Gabriella igazgató beszélt. A Pénzügyi Békéltető Testület és a pénzügyi alternatív vitarendezés tudnivalóit dr. Szabó Ildikó hivatalvezető mondta el.

### AZ ELSA PÉNZÜGYI ESETVERSENY

A European Law Students' Association Hungary (ELSA Hungary) szervezésében, a Pénzügyi Békéltető Testület, az UniCredit Bank Hungary Zrt., az Ormai és Társai CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang LLP Magyarország, a Dentons Réczicza Law Firm, a Duda és Csákó Ügyvédi Iroda, a Magyar Nemzeti Bank Oktatási Klub, továbbá a Wolters Kluwer Hungary Kft. támogató együttműködésének eredményeként 2018. november 23-án az Ybl Palotában került sor a második Pénzügyi Esetverseny megrendezésére. A verseny válogatóját egy 27 kérdésből álló pénzügyi kvíz jelentette, melynek eredményeként 15 csapat, csapatonként 2 fővel, azaz 30 joghallgató egyetemista került a döntőbe. A döntő versenyfeladata az egyik támogató szervezet gyakorlatból átvett és ténylegesen megtörtént esete volt, a befektetési alapok finanszírozása témaköréből.

A második alkalommal megrendezett és mára hagyományteremtő versenyre közel 80 hallgató jelentkezett az ország valamennyi jogi karáról. A döntőben végül a legjobb tizenöt páros mérhette össze esetmegoldó és prezentációs képességét. A versenyzői párosok a jogesetet előre megkapták, annak megoldásához segédeszközöket használhattak és a november 23-i döntőre már kész prezentációkkal érkeztek. Fél óra állt a rendelkezésükre, hogy a felmerült problémára talált jogi megoldást érveléssel is alátámasztva bemutassák, a 6 tagú zsűri előtt prezentálják. A zsűri a tartalmon túlmenően az

elkészült prezentációkat, az előadásmódot, a jogi szakszavak, fogalmak használatának helyességét is díjazta. Díjak e versenyen gyakornoki lehetőségek és tárgyi jutalmak voltak.



Az ELSA Pénzügyi Esetverseny **díjazottjai:**

1. Antal Krisztina – Szomolányi Annamária
2. Kiripolszky Michaela – Péntek Kristóf
3. Nebl Nóra – Szabó Lilla

**Különdíjasok:**

Guj Renáta – Rákos Dóra

Juhász Blanka – Kiss Botond

A versenyen helyezést elért csapatok közül a Testületnél gyakornoki lehetőséget a harmadik helyezett csapat tagjai, Nebl Nóra és Szabó Lilla választották.

## 2. A Testület 2018. évi szakmai tevékenysége

A 2018-as év a negyedik olyan évet jelentette, amelyben a Testület kétféle eljárási szabály szerint végezte munkáját. Túlnyomó részt az MNB törvény békéltetési eljárásra vonatkozó szabályai alapján tevékenykedett, ezen belül növekvő számban folytatott le eljárást méltányossági ügyekben, de továbbra is foglalkoznia kellett még az ezektől eltérő, speciális szabályokat tartalmazó, elszámolási törvényből adódó feladatokkal.

### 2.1. A BÉKÉLTETÉSI TEVÉKENYSÉG SZÁMOKBAN

2018. január 1. napján 601, még 2017-ben indult békéltetési ügy volt folyamatban. Ehhez további 3.382 új kérelem érkezett, így összesen 3.983 ügy kezelésére került sor az év során. 3.402 ügyet a Testület lezárt, 581 ügy áthúzódott a 2019-es évre.

A 2018. évi békéltetési ügyek összesített statisztikája			
	Belföldi ügy	Határon átnyúló ügy	Összesen
A 2018. január 1-jén folyamatban lévő korábbi ügyek	593	8	601
A 2018. év folyamán beérkezett új ügyek	3340	42	3382
2018. december 31-ig lezárt ügyek	3371	31	3402
2019. január 1-jén folyamatban lévő ügyek	562	19	581

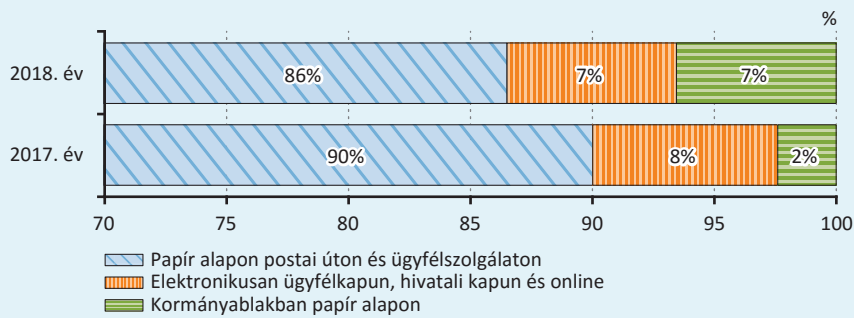
#### 2.1.1. A beérkezett kérelmek

##### A KÉRELMEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

A kérelmezők többsége továbbra is a papír alapú nyomtatványt használta, melyet döntően postai úton juttattak el a Testülethez, illetve kisebb arányban személyesen adtak le az MNB Ügyfélszolgálatán. Kormányablakon keresztül 232 ügy érkezett, ebből 34 kérelem kitöltésében és továbbításában kértek segítséget a kérelmezők az MNB által működtetett Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózattól. A kérelmek benyújtását további 186 ügyben szintén a tanácsadó irodákkal történő egyeztetés előzte meg, ezek a beadványok postai úton, papír alapon jutottak el a Testülethez. Az ügyfélkapun keresztül történő beküldés lehetőségével 200 kérelmező élt, meghatalmazott ügyvédek a hivatali kapun keresztül 19 ügyet kezdeményeztek. Az Európai Bizottság Online Vitarendezési Platformját 5 esetben vették igénybe az ügyfelek, akik online módon kötöttek korábban pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést.

A postai úton keresztül beérkezett kérelmek aránya a 2017. évhez viszonyítva 4 százalékponttal csökkent. Az elektronikus úton történő benyújtás arányában 1 százalékpontos csökkenés történt, a kormányablakok igénybevételénél viszont jelentős növekedés volt tapasztalható.

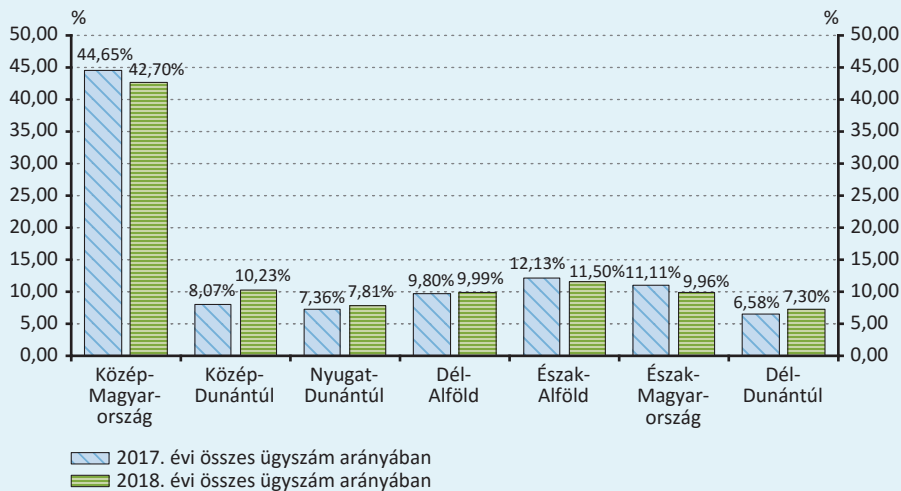
## A kérelmek benyújtásának módja



## A KÉRELMEZŐK LAKÓHELYE SZERINTI MEGOSZLÁS

A legnagyobb arányban változatlanul a Budapesten és Pest megyében élők kérték a Testület segítségét a pénzügyi fogyasztói jogvitájuk megoldásában, bár arányuk a 2017. évihez képest némileg csökkent. Az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk 42,70 százalékot ért el. A tavalyi évhez képest a Nyugat-dunántúli és a Dél-alföldi régióban élő kérelmezők aránya is emelkedett.

## A beérkezett kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régiós bontásban



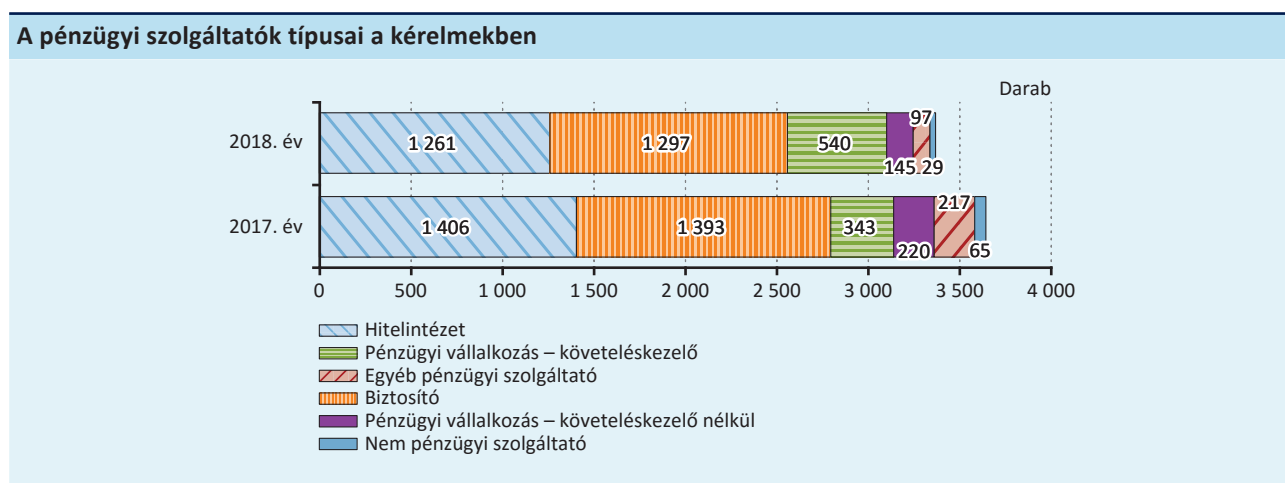
A Budapesten és Pest megyében lakóhellyel rendelkező kérelmezők által benyújtott beadványok aránya a Testület megalakulása óta minden évben meghaladta a KSH által számított összlakossági arányt. 2018-ban a Baranya megye területén élők esetén is ez volt tapasztalható.



A 2018. évben beérkezett kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	Ügyszám (db)	Összes ügyszám arányában	Összlakosság arányában (KSH adat)
Bács-Kiskun	121	3,58%	5,27%
Békés	97	2,87%	3,93%
<b>Baranya</b>	<b>130</b>	<b>3,84%</b>	<b>3,66%</b>
Borsod-Abaúj-Zemplén	178	5,26%	6,91%
<b>Budapest</b>	<b>919</b>	<b>27,17%</b>	<b>17,28%</b>
Csongrád	120	3,55%	4,22%
Fejér	142	4,20%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	106	3,13%	4,47%
Hajdú-Bihar	168	4,97%	5,40%
Heves	96	2,84%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	76	2,25%	3,90%
Komárom-Esztergom	101	2,99%	3,12%
Nógrád	63	1,86%	2,04%
<b>Pest</b>	<b>525</b>	<b>15,52%</b>	<b>12,26%</b>
Somogy	65	1,92%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	145	4,29%	5,59%
Tolna	52	1,54%	2,33%
Vas	63	1,86%	2,59%
Veszprém	103	3,05%	3,58%
Zala	95	2,81%	2,88%
Külföldi	17	0,50%	
<b>Ügyek összesen</b>	<b>3 382</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

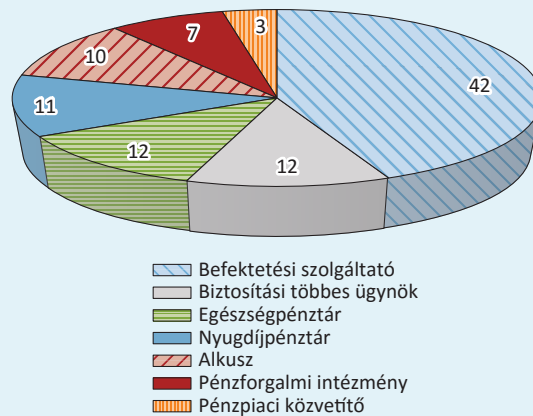
## A FOGYASZTÓI JOGVITÁKBAN ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓK

A 2018. évben beérkezett 3.382 kérelemből 1.261 ügyben hitelintézetekkel (bank, szakosított és szövetkezeti hitelintézetek), 1.297 ügyben biztosítókkal, 540 ügyben követeléskezelőkkel, 145 ügyben pedig követeléskezelőkön kívüli pénzügyi vállalkozásokkal szembeni jogviták kerültek a Testület elé. Az összes ügyszámhoz viszonyított arányt tekintve ez 96,3 százalékot tett ki, ami a korábbi évhez képest 4 százalékpontos növekedést jelentett. 97 ügyben fordultak a kérelmezők a Testülethez egyéb pénzügyi szolgáltatókkal szemben.



Az egyéb pénzügyi szolgáltatói kategóriában a biztosító egyesületek és befektetési szolgáltatók, a biztosítási többes ügynökök, az alkuszok, nyugdíjpénztárak és egészségpénztárak, a pénzügyi közvetítők és a pénzforgalmi intézmények ügyei kerültek számba vételre. Az ügyek tekintetében közöttük fennálló arányokat a következő ábra mutatja.

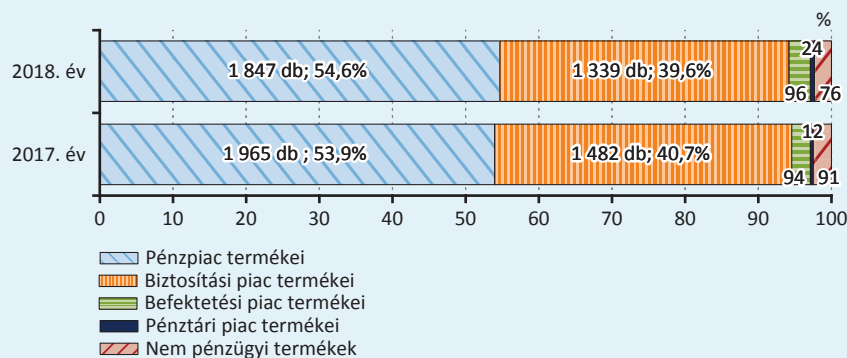
**Egyéb pénzügyi szolgáltatók a kérelmekben**



**A KÉRELEMMEL ÉRINTETT TERMÉKEK**

A beérkezett kérelmek 54,6 százalékában – 1.847 ügyben – a pénzügyi termékei jelentek meg, ami az előző évhez képest kis növekedést mutat. A biztosítási piac termékeinek és szolgáltatásainak 39,6 százalékos aránya – az 1.339 db-os kérelemszámmal – mintegy 1 százalékponttal kevesebb, mint az előző évi arányszám. Emelkedett a befektetési ügyek és a pénztári piac termékeivel kapcsolatos jogviták aránya.

**A kérelemmel érintett termékek szektoronként**

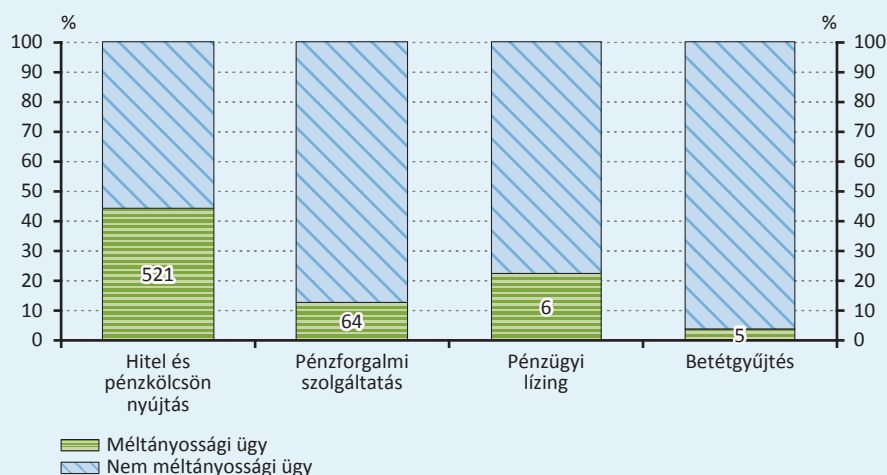


## A BEÉRKEZETT MÉLTÁNYOSSÁGI ÜGYEK

2018. évben a beérkezett ügyek 18,6 százaléka méltányossági kérelemként került benyújtásra a Testülethez. Ezekben az ügyekben a kérelmezők személyi vagy anyagi körülményeikre tekintettel kérték a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. Tekintettel arra, hogy méltányossági kérelmüket a szolgáltatók elutasították, ezért a Testülethez fordultak.

A beérkezett 628 méltányossági kérelem 94,9 százalékában a kérelmezők a pénzügyi termékekkel kapcsolatos ügyben fordultak a Testülethez. A biztosítási piac termékei esetén a méltányossági kérelmek aránya elenyésző.

### Pénzügyi ügyekre vonatkozó méltányossági kérelmek

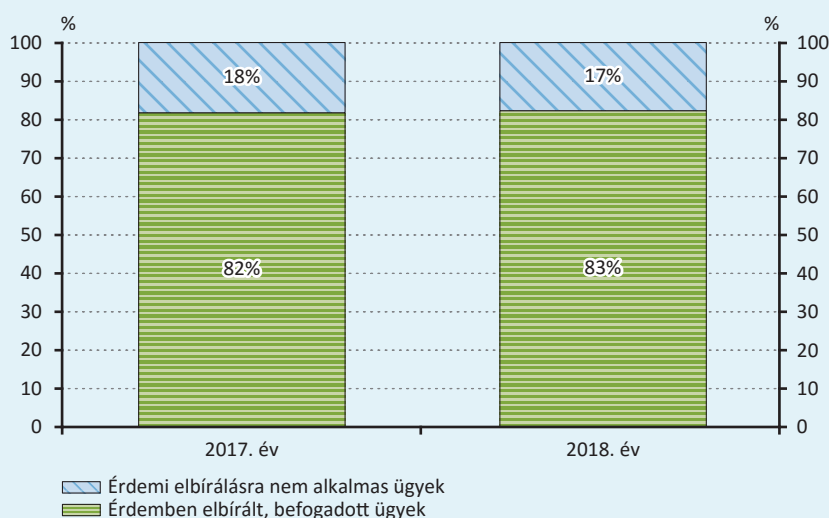


## 2.1.2. Az elintézett ügyek

### A BEFOGADÁSI ARÁNY

A lezárt ügyek száma 3.402 volt, ennek 83 százaléka (2807 ügy) alkalmas volt befogadásra, ezáltal érdemi elbírálásra. Ez az előző évi adatokhoz képest 1 százalékpontos növekedést jelentett.

### A befogadási arány a 2017-2018. években



## AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁSRA NEM ALKALMAS ÜGYEK

Meghallgatás tartása nélküli elutasításra az ügyek 17 százalékában, 595 ügyben került sor, az alábbi okok miatt:

Érdelemi elbírálás nélkül lezárt ügyek lezárási okok szerint		Ügyszám	Arány
1.	<b>Eljárási akadály</b> miatti lezárási okok, ebből:	<b>73</b>	<b>12,27%</b>
1.1	a fogyasztó a kérelem benyújtását megelőzően nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését vagy eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt (102. § (1) bek.)	19	3,19%
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	18	3,03%
1.2.2	b) közvetítői eljárást indítottak (107. § ab) pont), vagy	0	0,00%
1.2.3	c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (107. § ac) pont)	14	2,35%
1.3	a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor (107. § b)	19	3,19%
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	0,50%
2.	az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból <b>nem rendelkezik hatáskörrel</b> a vita elbírálására (107. § d)	<b>202</b>	<b>33,95%</b>
3.	a kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott <b>hiánypótlási felhívást</b> – az erre nyitva álló határidőben – <b>nem teljesítette</b> (107. § e)	<b>320</b>	<b>53,78%</b>
	<b>Összesen</b>	<b>595</b>	<b>100,00%</b>

## AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁST KÖVETŐEN LEZÁRT ÜGYEK

Az érdemben elbírált 2726 ügy 29,8 százaléka (813 ügy) zárult a felek között megkötött és a Testület által jóváhagyott egyezséggel. Az egyezségek 60 százaléka pénzügyi ügyekben jött létre, szám szerint itt 489 egyezség született. A biztosítási ügyekben 305 egyezséget (37,5 %), a tőkepiaci ügyekben 15, míg a pénztári ügyekben 4 egyezséget hagytak jóvá az eljáró testületi tagok.

Befogadás után lezárt ügyek eredménye		
Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	813	28,96%
Kötelezés	4	0,14%
Ajánlás	1	0,04%
Megszüntető határozat	1 989	70,86%
<b>Összesen</b>	<b>2 807</b>	<b>100,00%</b>

2016. július 1-jén lépett hatályba a nyilvánosságra hozatalra vonatkozó azon 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 – a vonatkozó határozatban is rögzített – kötelezettségüknek túlnyomó részben eleget is tettek, az ügyek 17 százalékában vált csak szükségessé, hogy az eljáró tanácsok, illetve testületi tagok a határidő lejártát követően felhívják őket a teljesítés igazolására.

## EGYEZSÉGEK

A 2018. évben kiadott 813 egyezségi határozat közül 704 ügyben telt le a teljesítés igazolására nyitva álló 60 napos határidő, a fennmaradó 109 ügyben ez a dátum áthúzódik a 2019-es évre. A pénzügyi szolgáltatók túlnyomó részben eleget is tettek a tájékoztatási kötelezettségüknek a Testület felé. Az ügyek 17 százalékában vált csak szükségessé, hogy az eljáró tanácsok, illetve testületi tagok a határidő lejártát követően felhívják őket a teljesítés igazolására.

Mindössze 5 egyezséget jóváhagyó határozat esetén nyilatkoztak úgy a pénzügyi szolgáltatók, hogy nem tudták teljesíteni a határozatban vállaltakat. Ennek oka mindegyik esetben az volt, hogy a kérelmező nem tett eleget a fizetési kötelezettségének.

Össességében az egyezségi határozatok esetén – a folyamatban lévő ügyeken kívüli – 704 ügy közül 639 teljesítésre került, ami **99,3 százalékos** arányt jelent.

## AJÁNLÁSOK ÉS KÖTELEZÉSEK

Az év során 4 kötelezést és 1 ajánlást hozott a testület, melyek közül 2 kötelezés és az ajánlás érintette a biztosítási szektort. Kötelezés született egy pénztári ügyben, illetve egy pénzügyi ügyben is.

A határozatban foglaltakat a pénzügyi szolgáltatók végrehajtották, azokkal szemben jogorvoslatot nem nyújtottak be.

Az egyik kötelezéssel zárult ügyben a kérelmező egy a lakásbiztosításához kapcsolódó kiegészítő életbiztosítással és egészségbiztosítással kapcsolatos jogvitában fordult a Testülethez. Sérelmezte, hogy a szerződéskötéskor már elmúlt 66 éves, viszont a kiegészítő egészségbiztosítás csak a biztosított 65 éves korának betöltéséig nyújt fedezetet, az életbiztosítás alapján pedig csupán a biztosítási összeg 30%-a fizethető ki már ebben a korban a biztosított halála esetén. A biztosító hivatkozása szerint a kiegészítő biztosítások tekintetében biztosítottnak minősül a kötvényben név szerint biztosítottként megnevezett személy, valamint a kockázatviselési helyén vele együtt élő házastársa, illetve közös háztartásban együtt élő közeli hozzátartozója. Ennek alapján, bár a kérelmező az ingatlanban egyedül élt, azonban valamely közeli hozzátartozójának a biztosított ingatlanba költözése folytán, az adott személy biztosítottá vált volna, mely kiváltja a biztosító kockázatviselését és megalapozza a biztosítási díj iránti igényét.

A lefolytatott eljárás alapján a Testület rámutatott, hogy amennyiben egy üres kockázati halmazzal, biztosított nélkül és a biztosító kockázatviselésének beállta nélkül jön létre a biztosítás, úgy a biztosítás, illetőleg annak megfelelő része a megkötésével nem lép hatályba egészen addig, amíg a biztosító tényleges kockázatviselését kiváltó esemény be nem következik. Mivel a kérelmező tekintetében már a megkötéskor lehetetlenné vált a biztosítási esemény bekövetkezése (hiszen a biztosítási feltétel szerint életkoránál fogva már nem terjedt ki rá a biztosítási fedezet) és a biztosítás életben léte alatt más, közeli hozzátartozó nem költözött a kockázatviselési helyre, így a kiegészítő egészségbiztosítás nem lépett hatályba. Ennek alapján a felek mentesültek a pozíciójukból adódó kötelezettségek alól, a biztosítót nem terhelte és nem terheli helytállási kötelezettség, illetőleg a kérelmezőnek, mint szerződő félnek nem kell biztosítási díjat fizetnie és a már kifizetett biztosítási díj részére visszajár.

A kiegészítő életbiztosítás tekintetében a Testület megállapította, hogy a biztosító mindvégig kockázatban állt a kérelmező, mint a kötvényen név szerint megjelölt biztosított vonatkozásában. Az a körülmény, hogy a biztosítási feltételek szerint az életkortól függ a biztosítási szolgáltatás mértéke, nem befolyásolja azt a tényt, hogy a biztosító a kiegészítő életbiztosítás teljes tartama alatt tényleges kockázatot viselt, ennek alapján tehát jogosult volt erre díjat szedni. E tekintetben tehát a Testület nem találta megalapozottnak a kérelmet. A Testület a kiegészítő egészségbiztosításra megfizetett díjak visszafizetésére kötelezte a biztosítót. A biztosító a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

A Testület a biztosítási piacot érintően jogszabályi alávetésen alapuló kötelező határozatot hozott egy lakossági vagyonbiztosításhoz kapcsolódó kiegészítő felelősségbiztosítás alapján indult kárügyben, melyben egy jogi személy tulajdonát képező gépjármű károsodott a biztosított ingatlant érintő káreseményben. Az eljárást a szerződő kezdeményezte. A felek közötti jogvita alapját az képezte, hogy a jogi személy helyett tekinthető-e károsultnak a jogi személy egyszemélyi tulajdonosa, aki egyúttal a szerződő házastársa. A biztosító jogi álláspontja az volt, hogy a károsodás nem a jogi személy elkülönített

vagyonában, hanem a jogi személy egyszemélyi tulajdonosának, a szerződő házastársának a vagyonában keletkezett, ezért a károsult kárigényét, majd a kérelmező biztosítási szolgáltatás teljesítése iránti igényét mentesülésre hivatkozva elutasította. A Testület nem osztotta a pénzügyi szolgáltató jogi álláspontját, megállapította, hogy a felek között létrejött szerződés feltételei és a rendelkezésre álló dokumentumok alapján a pénzügyi szolgáltató által hivatkozott kizárási okok egyike sem áll fenn, ennek okán a pénzügyi szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége beállt a felek között létrejött szerződés feltételei alapján. A felek között összecszerúségi vita nem volt. A Testület ezért arra kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a kérelemben megjelölt kártérítést fizesse meg a jogi személy károsult részére. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

Szintén kötelezéssel zárult egy egészségpénztárral szemben kezdeményezett jogvita is. Az ügyben a kérelmező 2011. óta volt tagja az egészségpénztárnak. 2017. évben testvérét szolgáltatásra jogosultként az egészségpénztárhoz bejelentette. A kérelmező 2018. évben testvére gyermekének megszületésére tekintettel szülési segélyt igényelt, amely elutasításra került. Ezt követően a kérelmező kezdeményezte a Testület eljárását, kérelmében a szülési segély kifizetését kérte. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során úgy nyilatkozott, hogy álláspontja szerint a kérelmező testvérenek gyermeke a kérelmezőnek nem közeli hozzátartója, ezért szülési segély iránti igényét nem tartja megalapozottnak. A Testület megállapította, hogy a szolgáltatási szabályzat szerint az ellátás a gyermek születése esetén vehető igénybe, amely azonban nem azt jelenti, hogy az ellátás igénybevevője / jogosultja a megszületett gyermek. Az ellátás igénybevételenek feltétele, hogy a szülő, a pénztártag közeli hozzátartozója legyen. A szolgáltatás igénybevevője nem a gyermek, hanem a gyermeket nevelő szülő. Nem a gyermek, hanem a gyermeket nevelő szülő részére történik a szolgáltatás nyújtása, ő a szolgáltatás jogosultja, így a jogosultság megállapítása során sem a gyermek, hanem a szolgáltatás igénybevevőjének (azaz a Kérelmező testvérenek) hozzátartozói minősége a meghatározó. Mindezekre tekintettel a Testület – jogszabályi alávetés alapján – kötelezte az egészségpénztárt, hogy a kérelmező egyéni számlája terhére a kért összeg kifizetését teljesítse. A pénztár teljesítette a kötelezésben foglaltakat.

Egy követeléskezelővel szemben kezdeményezett elszámolási jogvitában is kötelezést hozott a Testület. Az ügyben a pénzügyi szolgáltató a kérelmezővel kötött folyószámla-hitelkeret szerződést felmondta, majd a kérelmezővel a lejárttá vált tartozás rendezésére megállapodást kötött. A részletfizetési megállapodásban a pénzügyi szolgáltató a lejárt kamat, késedelmi kamat és díjtartozást elengedte, a tőketartozásra 24 havi kamatmentes részletfizetést biztosított a kérelmező részére. Ezt követően a pénzügyi szolgáltató követelést engedményezte. A követelés engedményezés értéknapjára számított összegét a részletfizetési megállapodásban rögzített feltételek figyelmen kívül hagyásával állapította meg. A követeléskezelő a kérelmezőt az engedményezett követelés összegének és az eredeti szerződés szerint számított késedelmi kamata összegének megfizetésére szólította fel. A kérelmező vitatta a fizetési felszólításban megjelölt tartozás összegét. Hivatkozott arra, hogy a jogelőd a tartozás egy részét elengedte, illetve részletfizetést biztosított számára.

A pénzügyi szolgáltató az eljárásban elismerte, hogy a kérelmező követelés részbeni elengedésére irányuló kérelmét jóváhagyta, és a megállapodás szerint megfizetendő lejárt tőketartozásra 24 hónapos részletfizetést engedélyezett. Elismerete továbbá azt is, hogy a részletfizetési megállapodásban foglaltaknak a kérelmező határidőre eleget tett, a részletek megfizetésével késedelembe nem esett, a tartozás rendezése tárgyában kötött megállapodást nem szüntette meg. A követeléskezelő úgy nyilatkozott, hogy álláspontja szerint a részletfizetési megállapodás az engedményezéskor már nem volt élő megállapodás, amelyet az engedményezés tényével és az engedményezett összeg mértékével kívánt alátámasztani. Hivatkozott továbbá arra is, hogy álláspontja szerint az minősül irányadónak, ami az engedményezési szerződésben szerepel, és a lejárttá vált tartozás a szerződés szerint annak felmondása napjától a felmondás napján hatályos hirdetményben szereplő kamatmértékkel tovább kamatozik annak maradéktalan megfizetése napjáig. A kérelmező kérelme annak megállapítására irányult, hogy a követeléskezelő a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között létrejött részletfizetési megállapodást ismerje el, vegye figyelembe az eddigi befizetéseit, az ügyletet zárja le. *A Testület határozatában megállapította az engedményezés értéknapjára a tartozás összegét. Kötelezte a követeléskezelőt, a tartozás aktuális összegének megállapítására a kérelmező által az engedményezést követően teljesített befizetések alapján azzal, hogy a tartozás összegére késedelmi kamatot kizárólag a megállapodás szerint esedékes törlesztőrészek késedelme tekintetében, a Ptk. szerinti mértékben érvényesíthet.* A Testület indokolásában rámutatott többek között arra, hogy a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között létrejött részletfizetési megállapodás nem szűnt meg, a pénzügyi szolgáltató a megállapodásban a tartozás elengedéshez feltételt nem kötött. Megállapította továbbá, hogy a követeléskezelőre a részletfizetési megállapodás hatálya kiterjed, a követeléskezelőnek a követelés érvényesítése során a jogelőd pénzügyi szolgáltató és a kérelmező

között létrejött megállapodás szerint kell eljárnia. A Testület kiemelte, hogy az engedményező és az engedményes közti megállapodások tartalma, és ebből fakadóan az engedményezési értesítés esetleges tartalmi hibái, hiányosságai nem érintik, nem érinthetik az eredeti kötelmet, annak nincs, és nem lehet kötelelem keletkeztető, kötelmet kibővítő hatása. A pénzügyi szolgáltató a kötelezésben foglaltakat teljesítette.

Ajánlással zárult az az ügy, melyben a kérelmező kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos jogvitájával fordult a Testülethez. A jogvita abban állt a felek között, hogy az ajánlaton megjelölt bonus-malus besorolás változása miatti díjtöbblet milyen időpontban válik esedékessé és meg nem fizetése milyen időpontban eredményezi a szerződés megszűnését. A pénzügyi szolgáltató a konkrét ügyben a díjtöbblet fizetését az első, megfizetésre került biztosítási díjrészlettel azonos esedékességre írta elő. A szerződés a díjtöbbletre előírt fizetési határidő elmulasztásától számított 60. nap után megszűnt. A szerződés megszűnése ellenére a pénzügyi szolgáltató a törlésről szóló értesítéssel egyidőben felhívta a kérelmezőt az esedékes következő biztosítási díjrészlet és a bonus-malus besorolás változása miatti díjtöbblet megfizetésére, amelynek a kérelmező eleget tett. A pénzügyi szolgáltató a díjrészletet és díjtöbbletet visszautalta a kérelmezőnek azzal az indoklással, hogy a szerződés díjnemfizetés miatt megszűnt. A Testület álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató eljárásával megsértette a Gfbt. 21. § (1a) bekezdésében írtakat, ami szerint, ha a díj a 23. § (2) bekezdésében meghatározott megváltoztatás esetén módosul, vagy a szerződő fél által már megfizetett díjat jogszabályváltozás folytán utóbb más tartozására kell elszámolni, az üzemben tartó a díjkülönbözetet – a felek eltérő megállapodásának hiányában – az esedékes következő biztosítási díjrészlettel együtt – a biztosítási időszakra járó díj teljes megfizetése esetén 30 napos határidővel – köteles megfizetni. A Pénzügyi Békéltető Testület ezért ajánlotta a pénzügyi szolgáltatónak, hogy állítsa helyre a szerződést és számoljon el a kérelmezővel a szerződés törlesztését követően történt befizetésekkel. A pénzügyi szolgáltató az ajánlást teljesítette.

## A MEGSZÜNTETŐ HATÁROZATOK

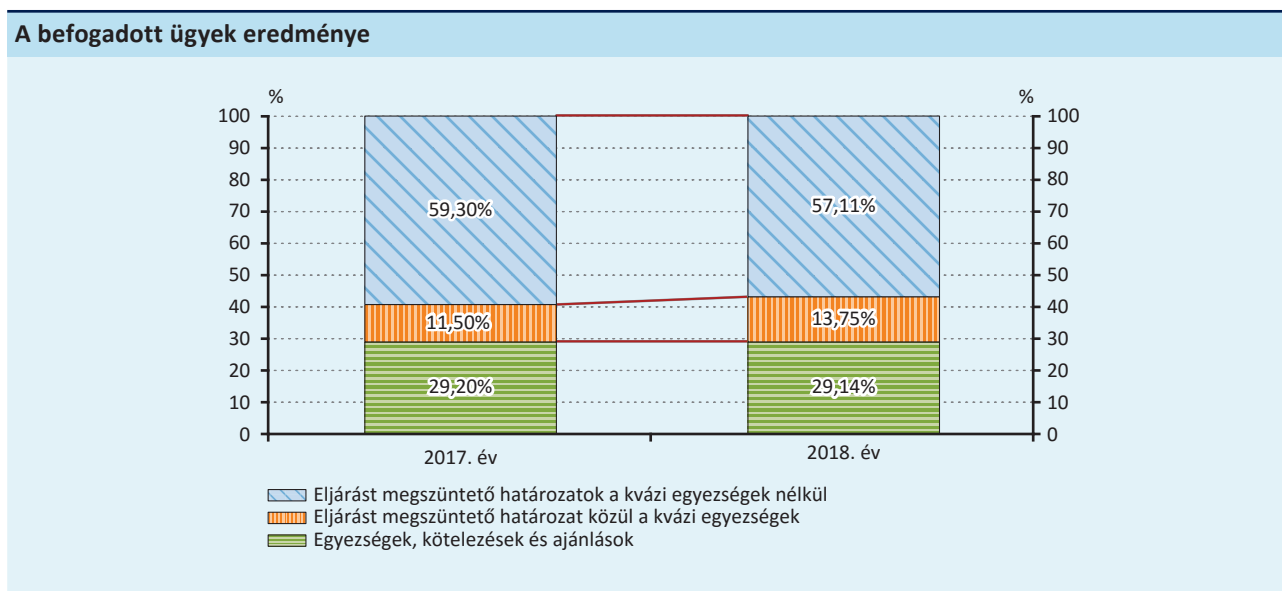
Az eljárások megszüntetése számos okra vezethető vissza. Ezek között 386 esetben a kérelmezők számára kedvezőek is előfordultak, mint például az, amikor az eljárás megindításáról való tudomásszerzést követően a szolgáltatóval rövid időn belül egyezsre lehetett jutni, így a Testület eljárásának lefolytatása szükségtelenné vált.

Az eljárás megszüntetés oka:	db	%
A) MNB tv. 112. § (3) bek. a) pontja - a fogyasztó a kérelmét visszavonta, ebből...	461	23,18%
... a kérelem visszavonásának oka nem volt ismert	22	1,11%
... a kérelem visszavonására azért került sor, mert a felek megállapodtak, vagy a pénzügyi szolgáltató a jegyzőkönyvben vállalást tett (kvázi egyezség)	184	9,25%
... a kérelem visszavonásra került a szolgáltató álláspontjának elfogadása, illetve további egyeztetés miatt	255	12,82%
B) MNB tv. 112. § (3) bek. b) pontja - a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak, ebből...	108	5,43%
... az eljárás megszüntetésre vonatkozó közös kérelem oka nem volt ismert	1	0,05%
... az eljárás megszüntetését azért kérték a felek, mert megállapodtak, vagy a szolgáltató a jegyzőkönyvben vállalást tett, vagy további egyeztetésről állapodtak meg (kvázi egyezség)	89	4,47%
... Az eljárás megszüntetését azért kérték a felek, mert a kérelmező elfogadta a szolgáltató álláspontját	18	0,90%
C) MNB tv. 112. § (3) bek. c) pontja – az eljárás lefolytatása lehetetlen	393	19,76%
D) MNB tv. 112. § (3) bek. d) pontja – a kérelem megalapozatlan vagy nincs szükség az eljárás lefolytatására, ebből	1017	51,13%
... a kérelem megalapozatlan vagy szükségtelen az eljárás lefolytatása, továbbá méltányossági ügyben a szolgáltató nem tett egyezségi ajánlatot, illetve az egyezségi ajánlatot a kérelmező nem fogadta el	904	45,45%
... az eljárás lefolytatására azért nincs szükség, mert megállapodtak a felek vagy a szolgáltató teljesített (kvázi egyezség),	113	5,68%
E) MNB tv. 112. § (2) bek. e) pontja – a 107 §-ban meghatározott körülmény fennállása	10	0,50%
<b>Összesen:</b>	<b>1 989</b>	<b>100,00%</b>

## A BEFOGADOTT ÜGYEK EREDMÉNYE

A 2017. és a 2018. év összehasonlításában jól látszik, hogy 2018-ban kevesebb esetben kellett eljárást megszüntetni úgy, hogy annak hátterében nem állt megállapodás a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között. E mellett emelkedett azon ügyek aránya is, amelyeknél a megszüntetés tényleges oka a felek közötti megállapodás (kvázi egyezség) volt.

Összességében az érdemben elbírált ügyek 42,89 százaléka zárult a kérelmezők számára kedvező eredménnyel, ami az előző évhez viszonyítva 2,19 százalékpontos növekedést jelent.



## A MEGHALLGATÁSOK SZÁMA

Az év folyamán 3.153 meghallgatás megtartására került sor, ebből 388 folytatólagos meghallgatás volt, vagyis egy ügyben egynél többször találkoztak a felek a testületi eljárásban. Az eljáró tanácsok, illetve testületi tagok a tényállás további tisztázása és az egyezségkötés elősegítése érdekében – elsősorban a méltányossági ügyek esetében –gyakrabban éltek ezzel az eszközzel.

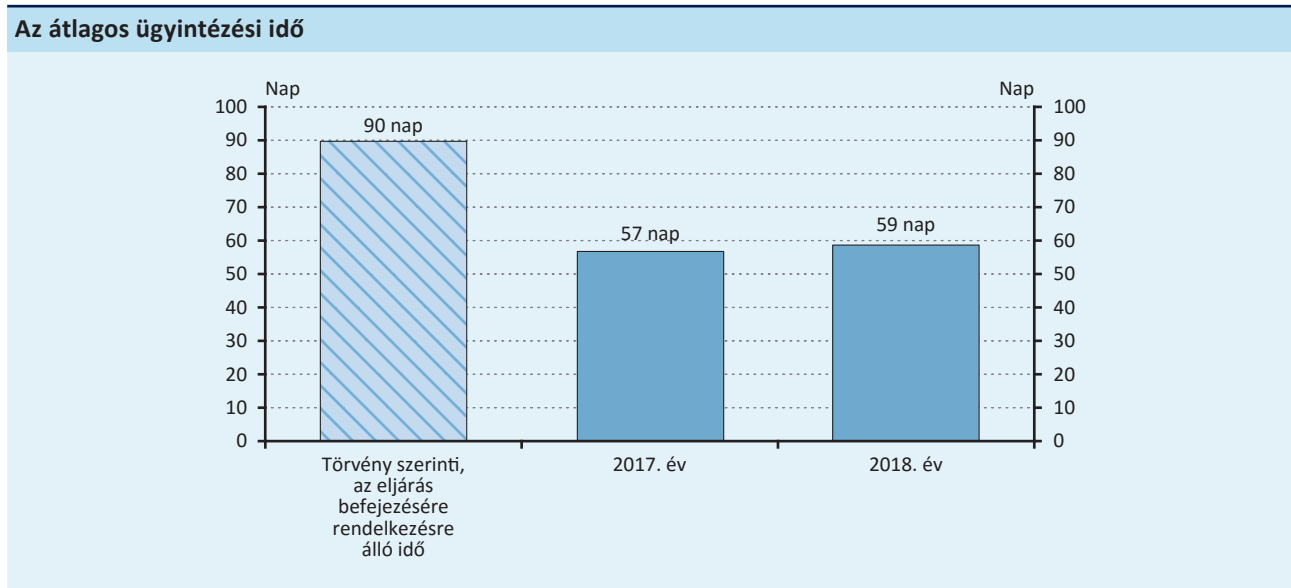
Békéltetési ügyekben tartott meghallgatások száma 2018 évben			
Hónap	meghallgatások száma	folytatólagos meghallgatások száma	Összesen
2018 január	292	26	318
2018 február	202	26	228
2018 március	241	41	282
2018 április	251	31	282
2018 május	267	37	304
2018 június	240	56	296
2018 július	191	22	213
2018 augusztus	166	21	187
2018 szeptember	258	25	283
2018 október	301	38	339
2018 november	263	44	307
2018 december	93	21	114
<b>Összesen</b>	<b>2 765</b>	<b>388</b>	<b>3 153</b>



## AZ ÁTLAGOS ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

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

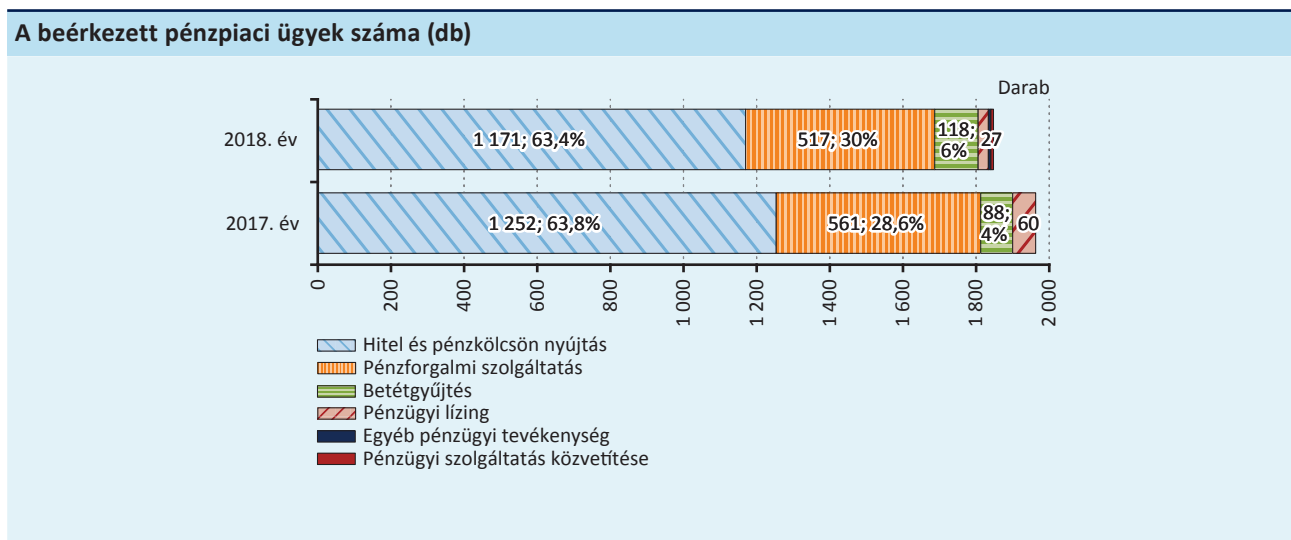
2018-ban a Testület elé került pénzügyi fogyasztói jogviták lezárására átlagosan 59 napra volt szükség, ami 2 nappal több az előző évi ügyintézési időhöz képest. Ennek legjellemzőbb oka az, hogy a tényállás tisztázása és az egyezségkötés elősegítése érdekében az eljáró testületi tagok gyakrabban tűztek ki folytatólagos meghallgatást, vagy 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

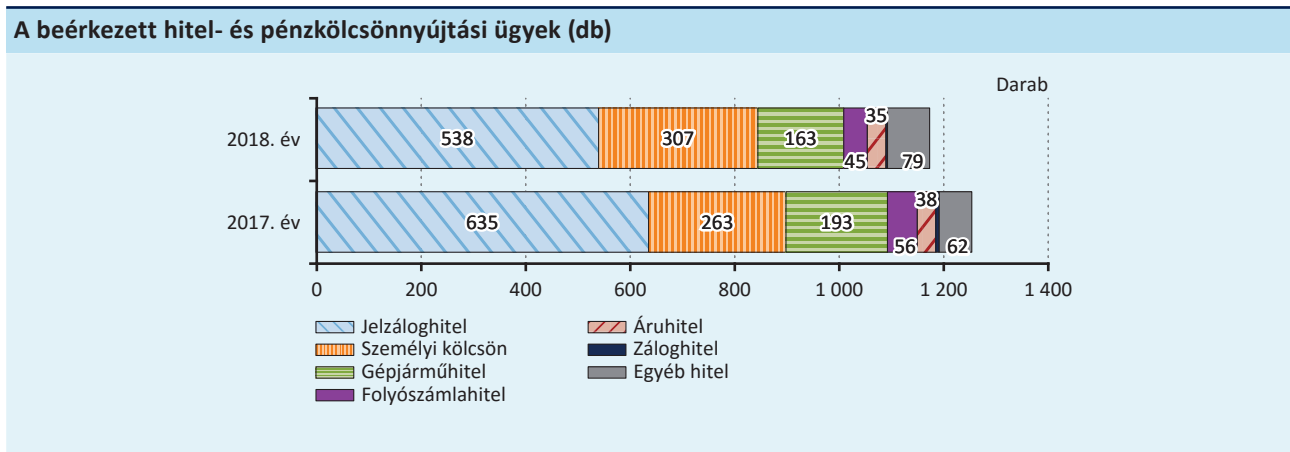
### 2.2.1. A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták

A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták aránya az összes beérkezett ügghöz viszonyítva 55 százalékot tett ki. A pénzügyi kérelmek száma 2018-ban 1847 darab volt, ami az előző évi adatokhoz képest 6 százalékos csökkenést jelentett. A pénzügyi ügyeken belül az egyes kérelemmel érintett termékcsoportok aránya az előző évi adatokhoz hasonlóan alakult.



### 2.2.1.1. A hitel- és pénzkölcsönnyújtás

A pénzügyi szektort érintő kérelmek közel kétharmadát a hitel- és pénzkölcsön nyújtási termékek tették ki. Az ügyek 46 százaléka a jelzáloghitel szerződésekből eredt. A jelzáloghiteleket a személyi kölcsönökkel kapcsolatos vitás ügyek követték 26 százalékos aránnyal. Jelentősnek mondható a gépjárműhitelekkel kapcsolatos kérelmek 14 százalékos aránya. Kisebbségi arányban voltak jelen a folyószámlahitel és áruhitel termékekkel kapcsolatos jogviták. A méltányossági kérelmek több mint 90 százaléka a pénzügyi szektort érintette, azon belül több mint 80 százalékuk a kölcsönszerződés alapján fennálló tartozásnak a szerződési feltételeknél kedvezőbb rendezésére irányuló kérelem volt.



2018-ban 1189 hitel- és pénzkölcsönnyújtási ügyet bíráltak el a testületi tagok. A határozattal jóváhagyott egyezségek aránya 29 százalék volt, egy ügyben pedig kötelezés kiadására került sor. További 166 ügyben pedig amiatt került megszüntetésre az eljárás, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. Összességében azoknak az ügyeknek az aránya, amelyek a kérelmezők szempontjából kedvezően alakultak, 43 százalékra emelkedett a 2017. évi 42 százalékhoz képest.

### A JELZÁLOGHITEL

A jelzáloghitel ügyekben leggyakrabban a tartozás összegét, a felszámított díjakat, a késedelmi- és ügyleti kamat mértékét, a lakás- előtakarékossági szerződésből eredő megtakarítás törlesztését, az engedményezés jogszerűségét vitatták a kérelmezők. Több esetben fordult elő, hogy a kérelmező jogellenesnek tartotta a felmondást és kérte annak hátrányos következményei elhárítását.

Több pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyát képezte az előtörlesztéssel, végtörlesztéssel (részleges, illetve teljes előtörlesztés) kapcsolatos sérelem. Ezen ügyekben a felszámított előtörlesztési, végtörlesztési díj mértékét és összegét kifogásolták a kérelmezők, voltak olyan kérelmek, amelyekben az elő-, illetve végtörlesztésnek a pénzügyi szolgáltató valamely mulasztása miatti meghíúsulása okán terjesztettek elő reklamációt. Ez utóbbi esetek egy részében az eljárás megszüntetésre került, mert a Testület megállapította, hogy az előtörlesztéshez/végtörlesztéshez szükséges írásbeli kérelem, igénybejelentés hiánya vagy az előtörlesztés értéknapjára kért tartozásigazolás benyújtásának hiánya, az elő- vagy végtörlesztés teljesítéséhez szükséges teljes pénzügyi fedezet hiánya miatt – és nem a pénzügyi szolgáltató mulasztása okán – nem teljesült a tervezett előtörlesztés vagy a végtörlesztés.

Előfordult, hogy a kérelmezők a kölcsönszerződés érvénytelenségére hivatkozva kívántak elszámolási igényt érvényesíteni a pénzügyi szolgáltatókkal szemben. Leggyakrabban azt sérelmezték, hogy a pénzügyi szolgáltató nem nyújtott megfelelő tájékoztatást a szerződés megkötése előtt a deviza alapú kölcsönök sajátosságairól. Elsősorban a piaci kockázatok, az ügyfelek teherviselő képességének nem kellő alaposággal való felmérését és értékelését sérelmezték.

A bankokkal szembeni visszatérő jogvita a kombinált hitelekkel volt kapcsolatos. Ezekben az esetekben a fogyasztók életbiztosítással kombinált, ingatlanfedezet mellett nyújtott, tőketörlesztés tekintetében türelmi időt jelzáloghiteleket vettek fel, ahol az ügylet hitellába deviza alapú, a tőketartozás fedezésére kötött életbiztosítás pedig forint volt. A termék

sajátossága, hogy az életbiztosítási összeg a felvett kölcsön tőkeösszegének későbbi visszafizetésére szolgált. A hagyományos kölcsönökhöz képest a kérelmező havonta csak hiteldíjat (kamatot, kezelési költséget) fizetett, míg a kölcsön törlesztését a biztosítási díjak megfizetésével az életbiztosítási szerződésben halmozta fel. A 2007-2008-ban kötött ilyen típusú szerződések esetében az árfolyamok kedvezőtlen változása a tőketartozás összegét olyan mértékben megnövelte, hogy a forintbiztosítások azokat már nem tudták fedezni. Abban az esetben, ha a biztosítási szerződésben képződött megtakarítás nem nyújt teljes fedezetet a kölcsönből fennálló tartozás megfizetésére, a fennmaradó különbözetet a kölcsön adója köteles megfizetni. Ennek megfelelően a fogyasztók az életbiztosításból származó összeg törlesztését követően még mindig magas tőketartozással és az annuitásos hitellé történő átalakítás következtében lényegesen magasabb havi törlesztőrészekkel szembesülnek. Ezekben az ügyekben a kérelmezők gyakran sérelmezték, hogy a tartozás a befizetések ellenére nem csökkent számottevően, így a futamidők meghosszabbítására volt szükség és még így is beláthatatlan ideig kell majd a törlesztést teljesíteniük. A kérelmezők több esetben méltányossági okokra hivatkozással kérték fizetési kötelezettségük mérséklését. Az ügyek egy része egyezséggel zárult.

Több kérelemben azt kifogásolták a kérelmezők, hogy a szerződés futamideje lejárt vagy néhány hónapon belül lejár, ennek ellenére – bár a futamidő alatt végig rendszeresen fizették a törlesztőrészt – a futamidő végén maradt fenn tartozás. Volt olyan eset, ahol a szerződésben szereplő törlesztőrészek nem a szerződésben szereplő futamidő figyelembevételével kerültek meghatározásra, hanem annál hosszabb futamidő alapulvételével. Ennek eredményeképpen a kérelmező havonta ugyan alacsonyabb törlesztőrészt fizetett, mint amennyit a szerződés szerinti futamidő alapján kellett volna, de ennek eredményeként a futamidő végén maradt fenn tartozás. Az ilyen esetekben a tévesen meghatározott törlesztőrészlet nemcsak fennmaradó tartozást eredményez, hanem azt is, hogy a kérelmező által megfizetett részek az eredetihez képest más arányban tartalmazhatnak járulékot, azaz kamatot, költséget. Az egyik ilyen jellegű jogvitában a felek között létrejött egyezés részét képezte az is, hogy a szolgáltató a futamidő végén esedékesé váló tartozást csökkenti a kamat és kezelési költség vonatkozásában keletkezett túlfizetéssel.

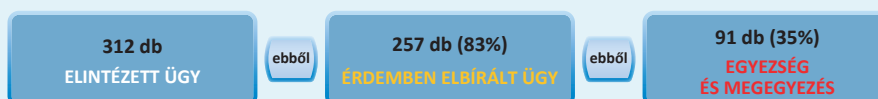
A közelmúltban kötött szerződések vonatkozásában a szerződéskötési költségek vagy a szerződéskötéskor nyújtott kedvezmények visszakövetelésével kapcsolatosan indultak eljárások.

A jelzáloghitelekkel kapcsolatos ügyek speciális típusát jelentették a lakáscélú állami támogatással, megelőlegező kölcsönrel összefüggő igények. Ezen ügyekben a kérelmezők tudatosan jártak el, megfelelően hivatkoztak a releváns jogszabályi és a szerződéses rendelkezésekre, tisztában voltak a lehetőségeikkel. Az eljárások többsége számukra pozitív eredménnyel zárult, a felek egyezséget kötöttek vagy az eljárás azért került megszüntetésre, mert a pénzügyi szolgáltató teljesítette a kérelemben foglalt igényt. Két olyan kérelem érkezett csupán, melyekben a kérelmezők azt kifogásolták, hogy a pénzügyi szolgáltató az utólagos lakásépítési kedvezmény igénylésére vonatkozó kérelmet hosszú időn keresztül nem bírálta el. Mindkét esetben sor került a lakásépítési kedvezmény utólagos elszámolására.

A NET programban történő részvételhez kapcsolódóan a kérelmezők leggyakrabban azt sérelmezték, hogy a jogszabályi feltételeknek való megfelelés ellenére, üzleti döntésre hivatkozással kérelmük elutasításra került. A jogszabály lehetőséget ad a pénzügyi szolgáltatóknak, hogy üzleti szempontjaik alapján mérlegeteljék a hozzájárulás megadását. Számos kérelem került előterjesztésre arra vonatkozóan, hogy a pénzügyi szolgáltató méltányosságból járuljon hozzá a NET programban történő részvételéhez.

A kérelmezők több esetben sérelmezték azt is, hogy a NET programban való részvételt követően a pénzügyi szolgáltató követelést tart velük szemben nyilván. Az ügyfelek figyelmen kívül hagyták, hogy a hiteladósoknak kizárólag a jelzáloghitel szerződésből eredő tartozása kerül elengedésre, az egyéb szerződésből (pl. személyi kölcsön) eredő tartozása továbbra is fennmarad, melyet köteles megfizetni.

#### A 2018. évben lezárt jelzáloghittel kapcsolatos, nem méltányossági ügyek eredménye számokban



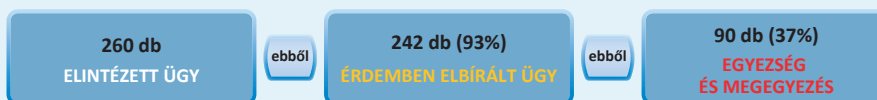
## Jelzáloghitellel kapcsolatos méltányossági ügyek

Még a 2018. évben is folytatódott az úgynevezett portfóliótisztítás a bankoknál, melynek eredményeképpen jelentős számú lejárt hitel- és kölcsönszerződésből eredő követelést engedményeztek követeléskezelőkre az eredeti pénzügyi szolgáltatók. Ez az oka annak, hogy csökkent a hitelintézetekkel szemben indított méltányossági ügyek száma. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, egyezség hiányában az ügyet azonban meg kell szüntetnie. Méltányossági ügyekben a követelés jogalapja, illetve összecszerúsége nem vitatható.

A jelzáloghitellel kapcsolatban előterjesztett méltányossági ügyekben a kérelmezők nyilvántartott tartozásuk teljes vagy részbeni elengedését kérték, vagy kamatmentes részletfizetés biztosítását kezdeményezték. Egyes esetekben a kérelmező döntési indítványa a tartozások egyösszegű esedékessé válásához kapcsolódó jogkövetkezmények, így különösen peres vagy bírósági végrehajtási eljárás megindításának elkerülését vagy folyamatban lévő végrehajtási eljárás szüneteltetését, illetve az ebben való megállapodást szerették volna elérni. Azokban az esetekben nem született egyezség, amikor a fennálló követelés nagysága, a fedezeti ingatlan értéke és a kérelmező által visszafizetni kívánt összeg között jelentős aránytalanság volt, vagy olyan alacsony összegű havi törlesztőrészlet megfizetését vállalta a kérelmező, amellyel a fennálló tartozás belátható, ésszerű időn belül aránytalanul kis részben térült volna csak meg. Olyan esetekben is sor került egyezségkötésre, ahol az adós ellen már végrehajtási eljárás volt folyamatban. Volt olyan eset, ahol a bírósági végrehajtási eljárásban a fedezeti ingatlan már értékesítésre került és az adós vagyoni és szociális körülményei okán egy 50 millió forintos követelés tárgyában akként állapodtak meg, hogy a fennmaradó tartozás elengedése mellett a kérelmező 5 millió forintot fizet kamatmentes részletfizetési megállapodás keretében közel 10 év alatt. Más esetben az egyezségben a kérelmező által teljesítendő feltételek részletes meghatározásával, azok teljesítése esetén a pénzügyi szolgáltató 30 millió forint elengedését vállalta.

Az egyezség létrejöttét nehezítheti, akár meg is akadályozhatja a kérelmezők meghallgatástól való távolmaradása. A Testület tapasztalata szerint a felek közötti személyes egyeztetés elősegíti a mindkét fél számára megfelelő megoldást, ami egyezség megkötését eredményezheti. A kérelmezők nagyobb arányban láttak lehetőséget a tartozás egyösszegű rendezésére, melyet az ingatlan értékesítését követően befolyt vételárból kívántak teljesíteni. Amikor az ingatlan értékesítése során elérhető vételár alacsonyabb volt, mint a fennálló tartozás, a kérelmezők azt kérték, hogy a fennmaradó különbözeti összeget a szolgáltató engedje el. A pénzügyi szolgáltatók mindig üzleti szempontok alapján mérlegelik, hogy hozzájárulnak-e az elengedéshez. Arra is volt példa, hogy nagy összegű befizetést követően a fennmaradó tartozásra kamatmentes részletfizetési kedvezményt nyújtott az érintett szolgáltató.

### A 2018. évben lezárt jelzáloghitellel kapcsolatos méltányossági ügyek eredménye számokban



## A SZEMÉLYI KÖLCSÖN

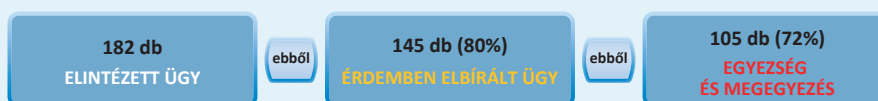
A személyi kölcsönökkel kapcsolatos jogviták túlnyomó része olyan szerződéseket érintett, melyeket a hitelező már felmondott, sőt engedményezett, így annak jogosultja egy követeléskezelő lett. Néhány esetben a szerződés felmondásának jogosságát vitatták, az ügyek nagyobb részében a tartozás fennállását, a követelt összeget nem fogadták el. Gyakran irányult a panasz arra, hogy a pénzügyi szolgáltatók behajtó cégeket bíznak meg a követelés érvényesítésével vagy hogy a követelések engedményezésre kerültek. A követelés többszöri továbbengedményezése, illetve újabb behajtó cégek megkeresése is számos fogyasztói jogvita tárgyát képezte. A kérelmezők véleménye szerint követhetlenné vált számukra a követeléskezelés folyamata, a fennálló tartozás összege és esetenként a követelés jogosultjának személye is. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók részletes kimutatást készítettek a tartozás alakulásáról, a felszámított kamat mértékéről.

Egyik ügyben a kérelmező a személyi kölcsönszerződésből eredő, a hitelező pénzügyi szolgáltató által már követeléskezelőre engedményezett tartozás fennállását azért vitatta, mert a tartozás megszűnéséről szóló tájékoztatást követően két év

elteltével a követeléskezelő ugyanazon tartozás vonatkozásában fizetési felszólítást küldött. A kérelmező nem értett egyet az intézkedéssel, hiszen korábban arról kapott tájékoztatást, hogy tartozását megfizette. A követeléskezelő az eljárásban előterjesztett válasziratában arról nyilatkozott, hogy a kérelmező nevében nyilvántartott tartozásokat felülvizsgálta és azokat lezártak tekinti, a kérelmezővel szemben a nevezett ügyekből eredően további követelést nem támaszt. A kérelmező a követeléskezelő nyilatkozatára tekintettel kérelmét visszavonta, a Testület az eljárást megszüntette. Több esetben a kérelmezők a követelés elévülésére hivatkoztak. Öröndetes, hogy a pénzügyi szolgáltatók az alapos elévülési kifogásoknak a Testület eljárásában helyt adtak és általában az elévülés jogi természetének kifejtése mellett vállalták az ügylet lezárását.

A késedelmi kamat vitatása volt a tárgya annak az ügynek, amelyben megállapodás jött létre a tartozás 560 ezer forinttal való csökkentéséről, valamint arról, hogy a pénzügyi szolgáltató a fennmaradó 1,8 millió forint tartozásra rendkívül kedvező, 120 havi kamatmentes részletfizetést biztosított kérelmezőnek. A kamat összegét vitatta a kérelmező abban az ügyben is, amelyben egy 2009-ben felvett kölcsönrel összefüggésben a fennálló tartozás meghaladta az 1,4 millió forintot, mert azt a kérelmező 2011. évtől csak rendszertelenül törlesztette. Az alapügyletben részes pénzügyi szolgáltatón kívül 2017-ig több követeléskezelő is eljárta, de az egyes pénzügyi szolgáltatók ügyletbe lépéséről nem kapott megfelelő tájékoztatást, nem volt követhető számára, hogy kinek és mennyit kell teljesítenie. A Testület előtt folyó eljárásban 340 ezer forint és kamatai megfizetését vállalta. A pénzügyi szolgáltató két évet el nem érő futamidővel 550 ezer forint részletekben történő megfizetésére tett ajánlatot, a kérelmező ezt elfogadta, azonban a meghatározott havi törlesztőrészt nem tudta vállalni. A felek további egyeztetést folytattak az eljárásban, majd az eredeti ajánlattól lényegesen kedvezőbb, négy és fél éves futamidőre kamatmentes részletfizetésben állapodtak meg, ami már vállalható volt a kérelmező számára. Késedelmi kamatok elengedésére és a továbbiakban kamatmentes részletfizetésre irányuló méltányossági kérelem alapján indult az a másik eljárás, amelyben egyezség keretében 5,2 millió forint tartozás teljesítésére 130 havi kamatmentes részletfizetést engedett a pénzügyi szolgáltató az érintett kérelmezőnek.

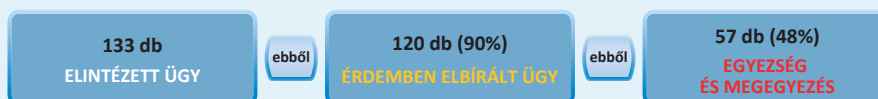
#### A 2018. évben lezárt személyi kölcsönrel kapcsolatos nem méltányossági ügyek eredménye számokban



#### A személyi kölcsönrel kapcsolatos méltányossági ügyek

A kérelmezők a személyi kölcsönrel kapcsolatos eljárások túlnyomó részében megállapodásra szerettek volna jutni a tartozás rendezéséről. A kérelmek egy része kifejezetten fizetéskönnyítési, méltányossági kérelem volt. Sok esetben sikerült közös megoldást találni a feleknek a közöttük kialakult jogvita rendezésére. A pénzügyi szolgáltatók együttműködők voltak, az eljárások nagy száma egyezséggel zárult, a tartozás részletekben történő, kamatmentes megfizetésére jöttek létre egyezségek.

#### A 2018. évben lezárt személyi kölcsönrel kapcsolatos méltányossági ügyek eredménye számokban



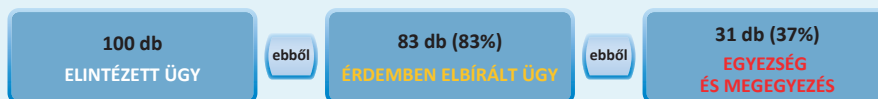
#### A GÉPJÁRMŰHITEL

Jelentős számban érkezett gépjármű hitelekkel kapcsolatos kérelem. A jogviták túlnyomó része a korábbi deviza alapú szerződésekből eredt. A kérelmezők elsősorban a fennálló tartozás összegszerűségét vitatták és/vagy a gépjármű törzskönyvének kiadását kérték. Az összegszerűség vitatása körében a törvényi elszámolás és forintosítás megtörténtét követően is több esetben hivatkoztak a szerződés érvénytelenségére és ennek alapján kedvezőbb elszámolást kértek a szerződésben kikötött kondícióknál.

A fogyasztók számos esetben azt tapasztalták, hogy fennálló tartozásuk összege még mindig magas, miközben a hitellel finanszírozott és a tartozás fedezetéül szolgáló gépjárművek forgalmi értéke számottevően alacsonyabb, mint a kölcsön felvételkori, így a gépjármű vásárláskori értéke. Előfordult több olyan eset is, amikor a gépjármű már nem volt az adós tulajdonában, annak vételára a tartozásba törlesztésre került, ennek ellenére a szolgáltatónak követelése állt fenn. Ezekben az ügyekben esetenként a kérelmező a kérelem indokaként arra hivatkozott, hogy a gépjármű eladásra és a vételár törlesztésre került, így a pénzügyi szolgáltató további követelést jogszerűen nem támaszthat. A Testület tapasztalata szerint a kérelmezők egy része számára nem ismert, hogy a gépjármű megvásárlásának finanszírozásához igényelt kölcsönre vonatkozó szerződés alapján visszafizetendő összeget nem a gépjármű aktuális értéke és nem is az eladási ára határozza meg, azt a szerződéses rendelkezések alapján lehet és kell meghatározni.

A jogviták leginkább az alacsony összegű önerő megfizetése mellett, ennek következtében magas összegű kölcsön felvételére kötött szerződésekből keletkeztek, amelyek rendszerint változó futamidő és fix törlesztőrészlet kikötése mellett realizálódtak vagy utóbb a felek közös megegyezéssel ilyen konstrukcióvá alakították át e szerződéseket. A futamidő alatt havonta vagy meghatározott hosszabb időszakonként (negyedévente) nem történt meg az árfolyamváltozásból eredő kamat- és árfolyamkülönbözet törlesztése, így az folyamatosan halmozódott tartozásként. A törvény alapján megvalósult forintosítás szerint a felhalmozott kamat- és árfolyamkülönbözet összegével megnőtt a fogyasztók forintban meghatározott tőketartozása, ebből következően a szerződéseken a fogyasztók jelentős tőketartozás-növekedéssel szembesültek. Ezekben az eljárásokban végül a tartozás rendezésére irányuló megállapodásokat kötöttek, így a fogyasztók a korábbi feltételekhez képest előnyösebb helyzetbe kerülhettek.

#### A 2018. évben lezárt gépjárműhitellel kapcsolatos nem méltányossági ügyek eredménye számokban

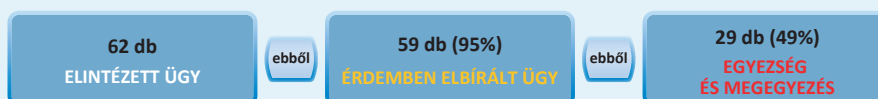


#### Gépjárműhitellel kapcsolatos méltányossági ügyek:

A magasabb összegű tartozás megemelkedett törlesztőrészlettel való megfizetése nehézséget jelent a kérelmezők nagyobb csoportja számára, akik a tartozás méltányossági alapon történő rendezését kérték. A fennálló tartozást többnyire a gépjármű megtartása mellett, kedvezőbb törlesztési konstrukció biztosításával, a tartozás mérséklésével kívánták rendezni. A gépjárművet csak rendkívüli esetben akarták értékesíteni. Amennyiben felmerült a gépjármű értékesítése, akkor gyakori volt, hogy a pénzügyi szolgáltató képviselője a szerződés szerint a kérelmezőt terhelő költségek minimalizálása érdekében azt javasolja, hogy maga kísérelje meg az értékesítést, amelyben a pénzügyi szolgáltató együttműködik.

Ebben az ügytípusban is több méltányossági kérelem érkezett, melyek tartozás elengedésre, kedvezményes kamatozású vagy kamatmentes részletfizetésre vonatkoztak. A szolgáltatók nagyobb egyösszegű kérelmezői teljesítés esetén mutatnak hajlandóságot az elengedésre. Igyekeztek figyelembe venni a kérelmezők lehetőségeit, méltányolható körülményeit, konstruktívan működtek velük együtt a tartozás rendezése érdekében. Néhány esetben a kérelmező kérelmét azért vonta vissza, hogy további egyeztetést folytathasson a pénzügyi szolgáltatóval.

#### A 2018. évben lezárt gépjárműhitellel kapcsolatos méltányossági ügyek eredménye számokban



A hitel- és kölcsönügyletekkel összefüggésben a Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy szerződéskötés előtt ismerjék meg a piaci szereplők által kínált termékeket, majd a konkrét konstrukció kiválasztása után annak részletes feltételeit.

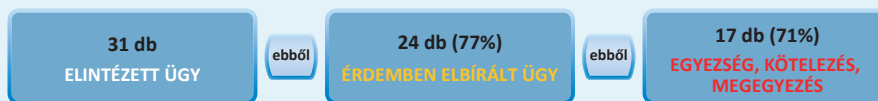
Fontos tudni, hogy az ingatlanfedezettel, illetve a gépjármű megvásárlásának finanszírozásához gépjárműfedezettel igényelt kölcsönre vonatkozó szerződés alapján visszafizetendő összeget nem a fedezeti ingatlan, a gépjármű aktuális értéke, esetleg az eladási ára határozza meg, hanem a szerződéses rendelkezések!

A pénzügyi szolgáltatóknak törekedniük kell a szerződések közérthető megfogalmazására és a konkrét termék értékesítése során a fogyasztók igényeinek pontos felmérésére, ennek megfelelő szolgáltatásnyújtásra és a termék tulajdonságainak ismertetésére. A szerződések hatálya alatt is átlátható, teljes körű kimutatással kell tájékoztatniuk ügyfeleiket a fennálló tartozás minden részletéről.

## A FOLYÓSZÁMLAHITEL

A folyószámlahitelt a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret-szerződés alapján nyújtják a pénzügyi szolgáltatók oly módon, hogy a fogyasztó fizetési számlájának egyenlegét meghaladó összeget bocsátanak rendelkezésre. A hitel rulírozó jellegű, a szerződés fennállása alatt a hitelkeret erejéig újra felhasználható, átmeneti, és különösen alkalmas lehet néhány napos fedezethiány áthidalására. A folyószámla-hitelkerettel kapcsolatos jogviták részben abból adódtak, hogy a kérelmezők rendezni kívánták a folyószámlahitelből eredő tartozásukat, azonban a pénzügyi szolgáltatóval kötött más hitel- vagy kölcsönszerződésből eredő tartozás fennállása miatt ezt nem tudták megtenni. A pénzügyi szolgáltatók ugyanis a fizetési számlára befizetett összegeket – jogszerűen – a szerződésre és az annak részét képező üzletszabályzatra hivatkozással az egyéb kölcsöntartozás, fizetési számla tartozás törlesztéseként számolták el.

### A 2018. évben lezárt folyószámlahittel kapcsolatos, nem méltányossági ügyek eredménye számokban

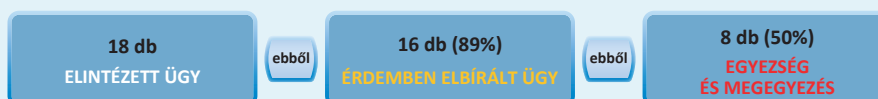


### Folyószámlahittel kapcsolatos méltányossági ügyek:

Folyószámlahittel kapcsolatos ügyek gyakran méltányossági kérelemként érkeztek. Azokban az ügyekben, ahol engedményezésre került a tartozás, az engedményes általában egyezségi ajánlatot tett. Arra is volt példa, hogy a kérelmező nem fogadta el a pénzügyi szolgáltató ajánlatát.

Több esetben előfordult, hogy a folyószámlához kapcsolódó hitelkeretből eredő tartozás a fizetési számla tulajdonosának halálát követően az örökösöt terhelte. Az örökös kérelmező sérelmezte a tartozás összegszerűségét, a számlavezetéssel, tartozáskezeléssel kapcsolatos járulékok felszámítását. Több esetben előadták, hogy befizették volna a tartozást, ha a pénzügyi szolgáltató közölte volna velük a fizetendő összeget és számlaszámot, melyre utalni lehet. A pénzügyi szolgáltatók ilyen esetekben – a szabályzatukkal összhangban – arra hivatkoztak, hogy a bankszámlaszerződés a számlatulajdonos halálával nem szűnik meg, a jogerős hagyatékátadó végzés hiányában az örökös személye azonban nem volt ismert, így a számlával kapcsolatban a kérelmezők részére korábban tájékoztatást nem adhattak.

### A 2018. évben lezárt folyószámlahittel kapcsolatos méltányossági ügyek eredménye számokban

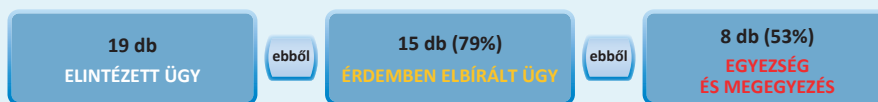


## AZ ÁRUHITEL

A mindennapi élet felszerelési tárgyainak, tartós fogyasztási cikkeknek a megvásárlásához, szolgáltatások igénybevételéhez nyújtott áruhitelkkel összefüggésben keletkezett jogvitákban általában a tartozás összegét vitatták a kérelmezők. Több esetben elévülési kifogást terjesztettek elő. Egyik ügyben a kérelmező vitatta, hogy tartozása áll fenn a pénzügyi szolgáltatóval 16 éve megkötött szerződéséből. Álláspontja szerint korábban már eleget tett fizetési kötelezettségének. A hitelt nyújtó az eljárásban úgy nyilatkozott, hogy követelését engedményezte, ezért egyezségi ajánlatot nem áll módjában tenni. Az eljárásban részt vett a követelés jogosultja, az engedményes követeléskezelő is, aki igazolta a tartozás összegét. A követelés érvényesítése érdekében fizetési meghagyásos eljárás volt folyamatban, amelyben a kérelmezőt fizetésre kötelező jogerős végzés született. Erre tekintettel a tartozásból való elengedésre nem volt nyitott a követeléskezelő, ugyanakkor a tartozás rendezése érdekében együttműködött és méltányolva a kérelmező körülményeit, kamatmentes részletfizetést biztosított. Egyezségben rögzítették a megfizetendő tartozás pontos összegét.

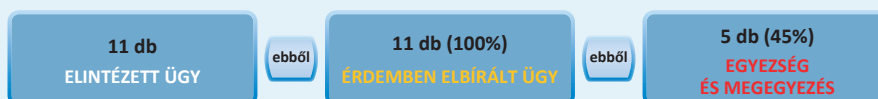
A kérelem megalapozatlanságát kellett megállapítani egy áruvásárlási kölcsönszerződés ügyében, melyben a szerződés további befizetés nélkül történő megszüntetését kérte a kérelmező. Arra hivatkozott, hogy a kereskedőnek bejelentette az adásvételi szerződéstől történő elállási szándékát, hiszen az áru visszaküldte a kereskedőnek. A pénzügyi szolgáltató a kérelem teljesítésétől elzárkózott, mert a kereskedő arról értesítette, hogy a fogyasztó elállási nyilatkozatát nem fogadta el. A kérelmező sem vitatta, hogy a kereskedő nem adott helyt elállási kérelmének, nem fogadta el a nyilatkozatát.

### A 2018. évben lezárt áruhitellel kapcsolatos, nem méltányossági ügyek eredménye számokban



Az áruhitelket érintő méltányossági kérelmekben a teljes tartozás fennállása, összegének vitatása, a kamatok elengedése és a részletfizetés biztosítása iránti kérések jelentek meg.

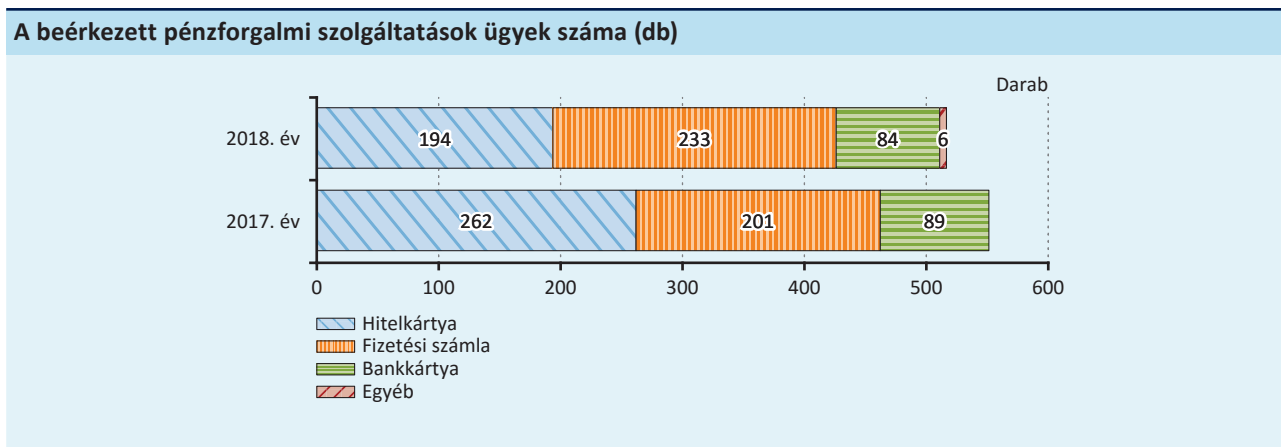
### A 2018. évben lezárt áruhitellel kapcsolatos méltányossági ügyek eredménye számokban



#### 2.2.1.2. A pénzforgalmi szolgáltatás

A pénzpiachoz tartozó ügyek között a hitelügyeket követően a legtöbb kérelem (517 db) a pénzforgalmi szolgáltatásokkal kapcsolatosan érkezett, ugyanakkor a számuk 2017-hez képest közel 8 százalékkal volt kevesebb. 2017-ben a hitelkártya ügyek képezték a pénzforgalmi szolgáltatások legnagyobb hányadát. 2018-ban az ügyek 45 százalékát a fizetési számla ügyek tették ki.





A Testület 527 pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos ügyet zárt le. Az érdemben elbírált 455 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 160 darab volt (35%), további 56 ügyben az eljárás ugyan megszüntetésre került, azonban a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya 47 százalékot tettek ki.

## A HITELKÁRTYA

A korábbi évekhez viszonyítva jelentős mértékben nem változott, de tendenciájában csökkent a hitelkártya szerződésekkel kapcsolatos jogviták száma. Az ügyek jelentős részében továbbra is az okozta a problémát, hogy a kérelmező valamely okból nem ismerte teljeskörűen a hitelkártya termék működését. A kérelmezők sok esetben a pénzügyi szolgáltató ügyintézője által adott nem megfelelő, hiányos tájékoztatásban látták ennek okát. Több esetben nyilatkoztak úgy, hogy nem olvasták el a vonatkozó szerződési feltételeket. Más esetben a kérelmező elolvassa a szerződéses kikötéseket, azonban az általa elmondottak szerint is, annak ellenére, hogy nem minden feltétel volt számára egyértelmű, mégsem egyeztette kérdéseit pénzügyi szolgáltatóval.

A hitelkártyához hitelkeret tartozik, a kártya birtokosa a kártya használata során nem a saját pénzét, hanem a hitelszámlán nyilvántartott hitelkeret összegét költi. A felhasznált összeg után – mint minden üzletszerűen végzett tevékenység körében nyújtott kölcsön után – kamatot kell fizetni. A hitelkártya az a termék, amely lehetőséget ad használójának arra, hogy kamatmentesen használja a pénzügyi szolgáltató által rendelkezésére bocsátott pénzügyösszeget. A kamatmentes időszak azonban csak a hitelkártyával realizált vásárlásokhoz kapcsolódhat, és csak a vonatkozó feltételek maradéktalan betartása esetén. Készpénzfelvételre a kamatmentesség lehetősége nem vonatkozik.

**A hitelkártya termékek jellemzően bonyolultak, ezért a Testület azt javasolja a fogyasztóknak, hogy a feltételeket gondosan tanulmányozzák át, és a kérdéseiket előzetesen egyeztessék a pénzügyi szolgáltatókkal.**

**Fontos tudni, hogy a hitelkártya nemcsak vásárlásra, hanem bankjegykiadó automata (ATM) igénybe vétele útján készpénz felvételére is alkalmas. Azonban a magas kamatkondíciók miatt körültekintő eljárásra van szükség a váratlan díj- és költségterhek elkerülése érdekében.**

Több esetben vitatták az ügyfelek a hitelkártyával felhasznált összeg után felszámított kamatot. Arra hivatkoztak, hogy a vásárlás kamatmentes a hitelkártyával, a szükséges minimum fizetendő összeget pedig megfizették. Ezekben az esetekben nem tudatosodott, hogy a minimum fizetendő összeg teljesítése nem jelenti azt, hogy a hitelkeret felhasznált és vissza nem fizetett része után ne számítsanak fel kamatot a pénzügyi szolgáltató. A kamatmentesség feltétele, hogy a fogyasztó a szerződése szerinti kamatmentes időszak végéig a hitelkeretből elköltött teljes összeget visszafizesse. A hitelkeretből felhasznált összeg visszafizetésének tervezése során javasolt tekintetbe venni, hogy csak a minimum összeg teljesítésével a fennálló tartozás várhatóan hosszú évek alatt és nagy összegű hitelkamat megfizetésével rendezhető még akkor is, ha a hitelkártyát a fogyasztó később már nem használja.

Egyes pénzügyi szolgáltatók a hitelkártyához rendelt hitelkeretet időszakonként felülvizsgálják és a felülvizsgálat eredményeként megemelik, amelyről a hitelszámla kivonaton értesítik ügyfeleiket. Amennyiben az emelt hitelkeretet az ügyfél nem kifogásolja, az lesz irányadó, és a hitelkártya használatlathoz kerül felhasználásra. Ilyen esetekben a kérelmezők gyakorta hivatkoztak arra, hogy nem kérték a keret emelését, ezért nem is kívánják megfizetni a keretemelés okozta többlet igénybe vétel költségeit. Esetenként a többlet hitelkeret felhasználását nem vitatva, hivatkoztak arra is, hogy a hitelkeret megemelése elkerülte a figyelmüket, a felhasználása nem volt tudatos, így az számunkra jelentős hátrányt okozott. Visszatérők voltak azok a kérelmek is, melyek szerint a kérelmezők áruhitelt vettek igénybe, melyhez kérelmek nélkül hitelkártyát is kaptak, amit elkezdtek használni.

Több esetben jelentkezett problémaként az is, hogy a hitelkártyát külföldön használta a kártyabirtokos, és a használatot követő SMS értesítésben feltüntetett árfolyam nem egyezett meg a számlakivonaton a terhelés összegének elszámolásánál alkalmazott árfolyammal. A pénzügyi szolgáltatók ezekben az esetekben arra hivatkoztak, hogy az SMS értesítésben közölt adatok tájékoztató jellegűek és az adott árfolyamot a kártyatársaság határozza meg, a terhelés a pénzügyi szolgáltató által meghatározott árfolyamon történik.

A pénzügyi szolgáltatók alkalmanként a hitelkártyák népszerűsítésére, vásárlás utáni visszatérítési akciót hirdetnek, amelyek feltételeit részletesen meghatározzák. Az akció keretében visszatérített összeg pénzügyi szolgáltató általi meghatározása miatt is fordultak elő jogviták. Az eljárásban tartott meghallgatásokon sikerült tisztázni azokat a tényeket (például vásárlás időrendi sorrendje alapján történik a visszatérítés, vagy a hitelkártya túlfizetés összegéből történt vásárlás után nem jár visszatérítés), amelyeket a kérelmezők nem vettek figyelembe. Az ügyek egyikében a kérelmező azt sérelmezte, hogy több negyedév vonatkozásában nem kapott visszatérítést a hitelkártyájához kapcsolódó visszatérítési program alapján. A pénzügyi szolgáltató a válaszában részletesen ismertette a hitelkártyához kapcsolódó visszatérítési program szabályait, amelyek szerint a kérelmező a vitatott negyedévek vonatkozásában nem felelt meg a program által támasztott együttes feltételeknek. A kérelmező a tájékoztatást megértette és tudomásul vette, hogy a kérelem megalapozatlannak bizonyult.

Egy másik ügyben a kérelmező hitelkártyáját eltulajdonították. Kérelme arra irányult, hogy a jogosulatlan kártyahasználó által elköltött összeget ne kelljen megfizetnie. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a vitatott készpénzfelvételek az ATM-ből PIN kód ismeretében történtek, és a kérelmező maga is elismerte, hogy a PIN kódot gondatlanul kezelte, azt a hitelkártya mellett tárolta. A pénzügyi szolgáltató ugyan elzárkózott a teljes tartozás elengedésétől, azonban méltányosságból a felszámított kamatot, díjakat elengedte, és az összeg megfizetésére kamatmentes részletfizetési lehetőséget biztosított a kérelmező számára.

---

Szükséges a fogyasztói tudatosság erősítése annak érdekében, hogy a fogyasztók kellő gondossággal járjanak el a PIN kód tárolása, megőrzése során.

---

A hitelkártyákkal kapcsolatos jogviták túlnyomó részében az volt a tapasztalat, hogy a kártyák használatához kapcsolódó szabályok megértése a kérelmezőknek nehézséget okoz. Egyezséggel zárult az a jogvita, amelyben a kérelmező a késedelmi kamat felszámítását sérelmezte, holott a felhasznált hitelkeretet a fizetési határidőn belül teljes egészében visszafizette. A szolgáltató előadta, hogy egy kereskedő vagy szolgáltató által visszatérített összeg nem tekinthető törlesztésnek. A felek egyeztettek, majd egyezséget kötöttek a felszámított késedelmi kamat jóváírására vonatkozóan.

Néhány esetben a kérelmező arra hivatkozott, hogy ismeretlen személy, folyamatosan költött a hitelkeretéből a jóváhagyása nélkül. Ugyanannál a kereskedőnél sikeres vásárlási tranzakciók történtek az érintett hitelkártyával, melyről a szolgáltató folyamatosan SMS értesítést küldött a kérelmező részére, aki késedelmesen jelentette be a jóvá nem hagyott fizetési műveletet. A kérelmező véleménye szerint az általában elvárható gondossággal járt el, adatait nem adta meg más személynek, a kártya nem került ki a birtokából.

---

A Testület javasolja, hogy a fogyasztók fokozott figyelmet fordítsanak minden olyan esetre, amikor nem általuk kezdeményezett tranzakcióról kapnak SMS értesítést. Gyanús tranzakcióról érkező üzenet esetén minden esetben haladéktalanul vegyék fel a kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatóval, mely során érdemes a számlaforgalomról is tájékozódni.

---

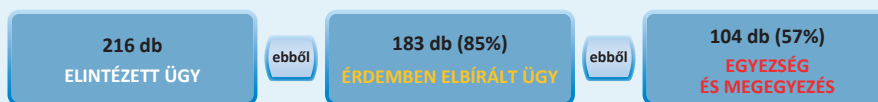
A hitelkártyával kapcsolatos jogviták közül több esetben a felszámított kamat összegét vitatták a kérelmezők. Az egyik jogvitában a kérelmező azt sérelmezte, hogy a fordulónapon fennálló tartozását 122,-Ft híján megfizette, azonban a pénzügyi szolgáltató a teljes felhasznált összeg után számított fel kamatot. A felek egyezséget kötöttek, melyben a pénzügyi szolgáltató vállalta, hogy a jó ügyfélkapcsolat megtartása érdekében a beterhelt kamatot jóváírja.

További nehézséget jelent a kérelmezők számára az áruhitellel kombinált hitelkártyák működésének ismerete, amelyeknél az áruvásárlási kölcsön folyósítása a hitelkártya keretből történik. Az ügyfelek részére nehezen követhető, hogy mikor veszik igénybe kizárólag a vételár törlesztőrészletének teljesítésére a hitelt és mikor a rulírozó hitelt, továbbá, hogy mely esetben kell megfizetniük együttesen (egyszerre) a vételár törlesztőrészletét és a rulírozó hitelkeret alapján a minimum összeget. A pénzügyi szolgáltatók a hitelkártya tartozással kapcsolatos jogviták esetében együttműködőek voltak, keresték azt a megoldást, amely mindkét fél számára elfogadható volt, így az ilyen jogviták jelentős része egyezséggel zárult.

A hitelkártyák bonyolultsága és nem tudatos használata magas kamat- és költségterhet generálhat a fogyasztók terhére. A fogyasztóktól elvárható, hogy a hitelkártya igénylése és használata során mindvégig körültekintően járjanak el, és kellő alaposággal ismerjék meg a szerződéses feltételeket, ideértve a kondíciós listát is.

A pénzügyi szolgáltatóktól elvárt, hogy az ügyfelek számára áttekinthető, érthető módon fogalmazzák meg a szerződést, ideértve az annak részét képező általános szerződési feltételeket és kondíciókat tartalmazó dokumentumokat is, továbbá, hogy ügyintézőik teljes körű és pontos tájékoztatást adjanak mind a személyes, mind a telefonon történő megkeresések során.

#### A 2018. évben lezárt hitelkártya ügyek eredménye számokban



#### A FIZETÉSI SZÁMLA

A fizetési számlával kapcsolatos ügyek száma 2017. évhez képest emelkedett. A számlanyitással kapcsolatban a Testület-hez érkezett kérelmek száma elenyésző volt, azonban a fizetési számlák megszüntetése miatt több jogvita is keletkezett.

A fizetési számla megszüntetése több esetben azért nem teljesült, mert a kérelmező a bankfiókban személyesen kérte a bankszámla megszüntetését, azonban ezt írásban nem erősítette meg. A megszüntetéshez ez szükséges lett volna, mivel a pénzügyi szolgáltató szerződési feltételei között ez szerepelt. A szóbeli rendelkezés teljesítése során valamely, utóbb már nem rekonstruálható félreértés, mulasztás történt. A fizetési számla „élő” maradt a pénzügyi szolgáltató rendszerében, így továbbra is felszámította a számlavezetéssel kapcsolatos díjakat. A fizetési számla egy idő után tartozást mutatott, de erről a kérelmező esetleg csak évek múltával értesült. A kérelmező kifogásolta a szolgáltató késedelmes eljárását és nem fogadta el a vele szemben érvényesíteni kívánt követelést. Több ilyen esetben a kérelmező nem vitatta, hogy megfeledezett a fizetési számláról, utóbb nem ellenőrizte a megszüntetés megtörténtét, nem tudott visszaemlékezni, hogy kapott-e írásban bármit a számla megszüntetéséről. Csak a pénzügyi szolgáltató gyakori és nagyobb összegű tartozás megfizetésére vonatkozó felszólítása alapján szembesült mulasztásával, vagy egy személyes ügyintézés során azzal, hogy a számla mégsem szűnt meg. A pénzügyi szolgáltató – tekintettel arra, hogy kérelmező nem tudta okiratokkal bizonyítani a fizetési számla felmondását, megszűnését – a korábbi megszüntetési szándékra vonatkozó hivatkozást nem fogadta el, azonban együttműködött a kérelmezővel a felhalmozódott költségek rendezése érdekében. Hasonló ügyekben a költségek megfizetésére többször kötöttek a felek a testület előtt részletfizetési vagy különös méltánylást érdemlő esetekben kamatmentes részletfizetési megállapodást.

Több kérelem tárgya volt, hogy a közös tulajdonú fizetési számla egyik tulajdonosa, aki a kivonatokat kapta, nem tartotta a kapcsolatot a másik számlatulajdonossal, tartózkodási helye előtte ismeretlen volt. A fizetési számla megszüntetését a számlatulajdonos egyedül nem tudta kezdeményezni, így a hozzá érkezett felszólító levél alapján felvette a kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatóval. A szolgáltató Általános Szerződési Feltétele szerint a közös tulajdonosú fizetési számla csak

a bankszámla tulajdonosok közös kérelmére szüntethető meg. Megoldás lehet az ilyen típusú ügyekben, hogy ha fizetési számla hosszabb ideje tartozást mutat, a pénzügyi szolgáltató rendes felmondással, 60 napos felmondási idővel megszünteti.

A csoportos beszedési megbízások teljesítésével összefüggő probléma volt, hogy a pénzügyi szolgáltatók valamely adminisztrációs hiba vagy mulasztás miatt nem rögzítették számítógépes rendszerükben a megbízás teljesítéséhez szükséges kérelmezői felhatalmazást. A megbízás teljesítésének elmaradását a kérelmezők nem észlelték időben vagy egyáltalán nem ellenőrizték, majd 1-2 év múlva – hivatkozva a megbízás teljesítésének elmaradására – kárigényt terjesztettek elő.

A jogviták részben elkerülhetőek lennének, ha a fogyasztók az általuk személyesen a bankfiókban tett jognyilatkozataikról, megbízás megadásáról, illetve annak teljesítéséről minden esetben írásbeli visszaigazolást kapnának, hiszen ennek teljesítése a pénzügyi szolgáltatóktól elvárható.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy minden esetben ragaszkodjanak a végrehajtott művelet, tranzakció írásbeli dokumentálásához.

A deviza átutalási megbízásokkal kapcsolatos jogviták a nyomtatványok egyes rovatainak helytelen értelmezése miatt alakultak ki. Deviza átutalási bizonylat nem került jogszabályi szinten bevezetésre, szabályozásra, többségükben a szolgáltatók sem készítettek olyan jellegű dokumentumot, vagy kitöltési útmutatót, amely segítséget nyújthatna az ügyfeleknek a deviza átutalási megbízások kitöltésében. A deviza átutalások teljesítése kapcsán a kérelmezők több ügyben a felszámított költségek jogcímét, mértékét, és összegét vitatták. Ezekben az ügyekben a pénzügyi szolgáltatók többször méltányosságot gyakorolva készek voltak a náluk felmerült költségeket csökkenteni. Azonban ha az ügyletben külföldi levelező bank is részt vett, az általa terhelt költségek mérséklésétől elzárkóztak.

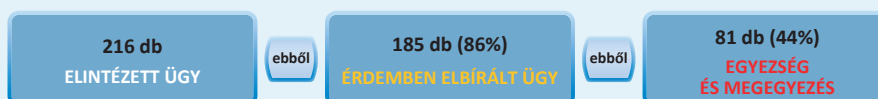
A fizetési számláról bankfiókban pénztári kifizetés útján történő nagyobb összegű készpénzfelvételekkel kapcsolatban jogvita alakult ki abból, hogy a kérelmező álláspontja szerint a tranzakciót végző banki ügyintézőtől nem kapott megfelelő felvilágosítást a felszámításra kerülő díj összegéről, mértékéről és emiatt jelentős kár érte.

A pénzforgalomról szóló törvény a szolgáltatók kötelezettségeként előírja, hogy a fizetési számlával kapcsolatos valamennyi tranzakció esetén, a megbízás megadását megelőzően, tájékoztassák az ügyfelet a tranzakcióhoz kapcsolódó díjakról és költségekről. Igaz ez készpénzfelvételi tranzakció esetén is. A fogyasztóknak ragaszkodniuk kell ennek a szabálynak a betartatásához, annak érdekében, hogy a felmerülő díjakkal is tervezni tudjanak, és ezeknek az információk a birtokában dönthessenek a megfelelő fizetési mód választásáról.

Több vitás ügy keletkezett abból, hogy a kérelmező a fizetési számlaszerződésben nem papíralapú, hanem elektronikus úton történő tájékoztatást kért, de utóbb ezt figyelmen kívül hagyta, és nem tekintette meg rendszeresen e-mail fiókját. Ennek következményeként a bankszámlát érintő fontos információkról, tranzakciókról nem vagy nem kellő időben értesült. Nem észlelte például a fedezethiány miatt felhalmozódott költségeket és ezáltal jelentős összegű tartozása generálódott, vagy az fizetési számlaszerződés pénzügyi szolgáltató általi felmondásához is vezetett.

A pénzügyi szolgáltató által a fizetési számlához kapcsolódón megküldött kivonat áttekintése azért is fontos, mert információkat tartalmazhat a pénzügyi szolgáltató várható intézkedéseiről, például az egyes kondíciók változásáról.

#### A 2018. évben lezárt fizetési számla ügyek eredménye számokban



## A BANKKÁRTYA

A bankkártyák használata, ezen belül is a bankkártyás fizetések száma emelkedő tendenciát mutatott, ugyanakkor a bankkártya használattal kapcsolatos vitás esetek száma nem nőtt. A jogos bankkártya birtokosok által a bankkártyákkal bonyolított belföldi fizetési forgalom zökkenőmentesen zajlik. Azok a jogviták mondhatók általánosnak, melyek a kártyahasználathoz köthetően a bankjegykiadó automatán (ATM) keresztül a kártyabirtokos által kezdeményezett sikertelen készpénzfelvételi tranzakciókkal kapcsolatosan keletkeztek. Ezeknek a jogvitáknak a tárgya az volt, hogy az ATM nem a kártyabirtokos által kivenni szándékozott, általa a készülék billentyűzetén betáplált összeget adta ki, hanem annál kevesebbet, vagy egyáltalán nem adott ki bankjegyet, hibüzenet azonban nem jelent meg a kijelzőn, de az összeg a kártyához tartozó fizetési számlán terhelésre kerül. A kérelmek a hiányzó összeg pénzügyi szolgáltató általi jóváírására irányultak. A kérelmezők esetenként arra hivatkoztak, hogy az ATM környezetében elhelyezett kamera igazolni tudja az álláspontjukat, és kérték a felvétel bemutatását. A pénzügyi szolgáltatók minden esetben arról nyilatkoztak, hogy a kamera nem készít olyan felvételt, amely a kérelmező által előadottakat igazolni tudná. A szolgáltatók az ilyen kérelmek teljesítésétől általában elzárkóztak. Úgy nyilatkoztak, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján a tranzakciók sikeresen megvalósultak. Álláspontjuk alátámasztására dokumentumokat (journal szalag, rovincsolási jegyzőkönyv, ATM hibanapló) csatoltak be. Arra is volt példa, hogy a pénzügyi szolgáltató a jó ügyfélkapcsolatra tekintettel a kérdéses összeget jóváírta a kérelmező fizetési számláján.

A pénzügyi szolgáltatók egyre több olyan ATM-et bocsátanak a fogyasztók rendelkezésére, amelyek készpénz befizetési funkciót is biztosítani tudnak. Előfordult olyan jogvita, melyben a kérelmező elmondása szerint az ATM készülék az általa befizetettől kevesebb összeg befizetését igazolta vissza. A pénzügyi szolgáltató a kérelmező állítását nem fogadta el.

Több jogvita keletkezett amiatt, hogy a bankkártyával nem a kérelmező kezdeményezte a tranzakciót, ezért álláspontja szerint azt nem is hagyhatta jóvá. Illetéktelen harmadik személyek által elkövetett jogosulatlan bankkártya tranzakciók esetén azok az ügyfelet megtévesztve, csalárd módon szerzik meg a bankkártya adatait. Előfordult, hogy harmadik személy valamely szolgáltató nevében elektronikus levelet küldött a fogyasztónak, amelyben felszólította a számla azonnali rendezésére, de a levélben hamis linket adott meg a fizetéshez. Más esetben a számlavezető bank nevében küldött a csaló adathalász e-mailt az ügyfeleknek, azt a látszatot keltve, hogy adategyeztetésre van szükség és ehhez e-mailben meg kell adnia a bankkártyája adatait (PIN kódot, CVR kódot). A szolgáltatók rendszeresen, visszatérően és nagyon nyomatékosan hangsúlyozzák, közleményeikben és a honlapjukon is közlést tesznek, hogy ilyen módon soha nem kéri adatok megadását ügyfeleiktől.

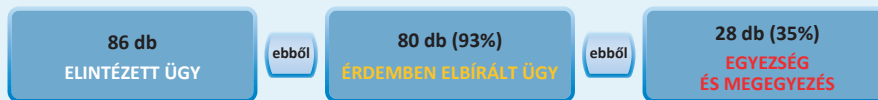
**Javasolt és célszerű naponta ellenőrizni a bankszámla egyenleggel kapcsolatos SMS-üzeneteket vagy az internetes bankszámlát, és minden gyanús tranzakciót már az első észlelést követően szükséges a számlavezető pénzügyi szolgáltató felé jelezni, és főleg javasolt a visszaélés gyanús esetben a bankkártya/hitelkártya letiltása is.**

A felek megállapodásával rendeződött az az ügy, amelyben a kérelmező azt sérelmezte, hogy illetéktelen személy vásárlást hajtott végre bankkártyájával, azonban az ezzel kapcsolatban terhelt összeget a pénzügyi szolgáltató nem írta jóvá a fizetési számláján. A szolgáltató fenntartotta jogi álláspontját, mely szerint felelőssége nem állapítható meg, azonban kizárólag méltányosságból felajánlotta kérelmező részére, hogy 45 ezer forintot meghaladó kárát megtéríti. A kérelmező az ajánlatot elfogadta, a felek egyezséget kötöttek.

Több olyan kérelem is érkezett, melyben a kérelmezők úgy nyilatkoztak, hogy tudtuk és jóváhagyásuk nélkül, mobil alkalmazás használatával nagyobb összegű átutalások jóváhagyására került sor. A tranzakcióra minden esetben regisztrációhoz kötött mobil alkalmazás használatával, QR kóddal történő jóváhagyással került sor. A vitatott tranzakciók időpontjában a pénzügyi szolgáltató informatikai rendszerét nem érte támadás, a tranzakciókat több esetben adathalász kísérletek előzték meg. Az adathalászattal kapcsolatos ügyekben eltérő a pénzügyi szolgáltatók eljárása. Van olyan szolgáltató, amely elzárkózik a jóváírási igény teljesítésétől, mások teljesítik azt. Az ilyen esetek túlnyomó részében a kérelmezőket jelentős kár érte, a fizetési számlákról jogosulatlanul megszerzett összegek milliós nagyságrendet képviseltek.

**Ne adjunk meg adatokat e-mailben! Vigyázzunk azonosító kódjainkra! Használjunk több eszközt – számítógép és mobil telefon – egyidejűleg az elektronikus bankolás alkalmával és nagyon ügyeljünk arra, hogy elérési adatainkat még közvetlen hozzátartozónknak se adjuk ki.**

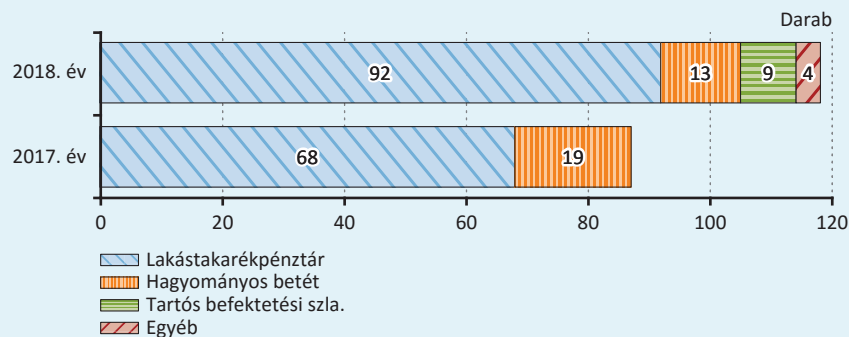
### A 2018. évben lezárt bankkártya ügyek eredménye számokban



#### 2.2.1.3. A BETÉTYŰJTÉS

A betétgyűjtéssel kapcsolatos ügyek száma a pénzügyi ügyeken belül 6 százalékot tett ki, ennek 78 százaléka a lakás-előtakarékosági megtakarításokkal volt kapcsolatos. Ezt a termékcsoportot követi a normál vagy hagyományos betétek 11 százalékos aránya. A betétgyűjtés kategóriába tartozó pénzügyi termékeket érintő vitás esetek sorát a tartós befektetési számlákkal (TBSZ) összefüggésben keletkezett jogviták csoportja zárja.

#### A beérkezett betétgyűjtési ügyek (db)



A Testület előtt 105 betétgyűjtéssel kapcsolatos ügy került lezárásra 2018-ban. Az érdemben elbírált 94 ügyből 39 ügyben (41%) egyezség jóváhagyására került sor, további 9 ügyben pedig azért került megszüntetésre az eljárás, mert a felek megegyeztek. Összességében azoknak az ügyeknek az aránya, amelyek a kérelmezők szempontjából kedvezően alakultak, 51 százalékot tettek ki.

#### A LAKÁSTAKARÉKPÉNZTÁR

A lakás-előtakarékosági betét speciális, lakáscélú felhasználáshoz kötött betét, mely konstrukciót elsősorban az a tette a fogyasztók körében kedveltté, hogy a betételhelyezéshez kapcsolódóan állami támogatás volt igényelhető. A lakás-előtakarékosági betéteket érintően jogviták az állami támogatásra való jogosultság összegének megállapítása, az állami támogatás jóváírása, a betéti kamat számítása, a pénzügyi szolgáltatók által felszámított díjak vitatása, a befizetett lakástakarékpénztári betét elszámolása, késedelmes kiutalások, a lakáscél igazolása, elfogadása, a kedvezményezett személye, annak módosítása, az örökös szerződésbe lépése, a hagyaték tárgyát képező betét kifizetése és a nem megfelelő tájékoztatás adása tárgyában folytak.

Több ügyben is ismétlődő tényállás szerint jogvitát generált az a helyzet is, amelyben a betétszerződés megkötésére azonnali áthidaló kölcsön igénybevétele érdekében került sor, de a pénzügyi szolgáltató a kölcsönkérelmet elutasította. Ezekben az esetekben a számlanyitási díj elvesztése, szolgáltató általi vissza nem térítése okozott érdeksérelmet.

Lakás-előtakarékosági szerződés megkötése és ennek során a szerződéses összeg meghatározása előtt érdemes tudni, hogy a számlanyitási díj a szerződéses összeghez igazodik, annak százalékos arányában kerül meghatározásra, és a szerződés megszűnése esetén nem jár vissza.

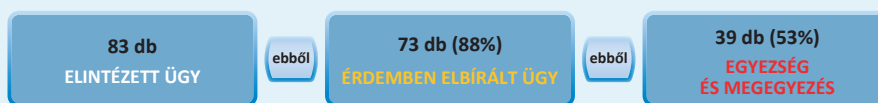
Jogvitához vezetett az is, amikor a kérelmező a pénzügyi szolgáltató tanácsára kötött lakás-előtakarékosági szerződést, majd évekkel később úgy ítélte meg, hogy a szerződéskötés okán kára keletkezett, mert az igénybe vehető állami támogatás

összege nem érte el az általa az áthidaló kölcsönre fizetett kamat összegét. Néhány jogvita tárgyát képezte a lakáscélú felhasználás igazolása többszörösen kiváltott hitel esetén. Ezekben az esetekben lakáscélú felhasználás történt ugyan, de korábban már több alkalommal is hitelkiváltásra került sor. A hitelkiváltás meghatározott körben minősül lakáscélú felhasználásnak, amelybe a többszörös kiváltás nem tartozik bele, így állami támogatás nem vehető rá igénybe. A pénzügyi szolgáltatónak mérlegelési jogköre nincs. Más esetben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a rendszeres havi megtakarításon felül adott hónapban további összeget utalt a számlára, annak rendeltetését a közlemény rovatban feltüntette, azonban a pénzügyi szolgáltató azt csak külön díj ellenében vezetné át másik esedékességi időszakra. A szolgáltató álláspontja szerint, amennyiben a lakás-előtakarékoskodó nem a módozat szerinti rendszerességgel és részletekben helyezi el a vállalt megtakarítást, akkor adott periódusban 30 százalékos állami támogatás helyett, 25 százalék mértékű állami támogatás igényelhető csak. A túteljesítés díjfizetés ellenében rendezhető.

Az egyes eljárásokban szerzett tapasztalatok szerint a fogyasztók nem tudják, hogy az egyik piacvezető pénzügyi szolgáltató általános feltételei lehetővé teszik, hogy azonnali hatállyal felmondja az áthidaló- és lakáskölcsön szerződést, amennyiben az adósnak más hitelintézetnél fennálló kölcsönszerződését felmondják. Továbbá, amennyiben az adós vagy az adóstárs a szolgáltatóval kötött bármely kölcsönszerződése tekintetében kéthavi törlesztési összeget meghaladóan késedelembe esik, a szolgáltató választása szerint jogosult az adóssal vagy adóstárral kötött valamennyi kölcsönszerződést felmondani és valamennyi követelését egy összegben esedékessé tenni. Ez utóbbi esetben a szolgáltató jogosult az adós és adóstársak valamennyi megkötött lakás-előtakarékossági szerződését felmondani, ezzel az adott betétszerződést lejárttá, esedékessé tenni és az annak alapján elhelyezett betéti összeget a fennálló tartozás összegét csökkenteni.

Általánosságban elmondható, hogy az ügyek többségében a pénzügyi szolgáltatók konstruktívan álltak a kérelmezők által sérelmezett problémák megoldásához és nyitottak voltak egyezségkötésre.

#### A 2018. évben lezárt lakástakarékpénztári ügyek eredménye számokban



#### A HAGYOMÁNYOS BETÉT

A hagyományos betét és tartós befektetési számla termékértéket érintő esetek száma nem volt jelentős. A hagyományos betét vonatkozásában benyújtott kérelmekben a kérelmezők többnyire az elhelyezett betétre alkalmazott kamat mértékét vitatták, gyámhatósági fenntartásos betétben elhelyezett összeg kifizetését, illetőleg betétösszeg halál esetére szóló rendelkezés alapján történő kifizetését kérték, továbbá a gépkocsinyeremény-betétkönyvek nyilvántartását, azokkal kapcsolatos információ adás megtagadását sérelmezték.

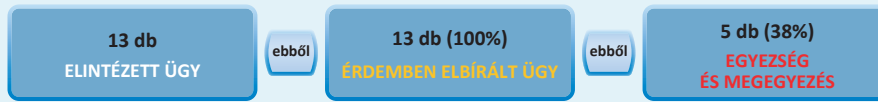
A hagyományos betét a fogyasztók által leginkább ismert termékek közé tartozik, azonban betételekötés során szükséges a választott egyedi konstrukció feltételeinek gondos áttekintése, különös tekintettel az akció keretében meghirdetett feltételekre.

Az egyik ügy tényállása szerint az örökös, mint számlatulajdonos és a pénzügyi szolgáltató között tartós befektetési számlaszerződés jött létre. A számlatulajdonos az elhelyezett betétösszeg lejáratá előtt elhunyt, amelyet az örökös a jogerős hagyatékátadó végzés alapján bejelentett a pénzügyi szolgáltatónál. A pénzügyi szolgáltató jóváírta a fizetési számlán a teljes futamidőre járó kamat összegét, majd a TBSZ-re vonatkozó kedvezményes kamat összegét betérhelte a számlán. A keretszerződés a kérelmező örökös kérelmére került megszüntetésre, kérelme a visszaírt kamat megfizetésére irányult. A felek között a vita tárgya a szerződés megszűnésének időpontja volt. Az eljárás során a felek részletes egyeztetést folytattak, amelynek eredményeként közöttük egyezség jött létre.

A tartós befektetési számlák kapcsán indult jogviták tárgyát képezte továbbá az elhelyezett és lekötött betét összegének megállapítása, az adó visszaigénylés lehetőségének elvesztése, nem megfelelő tájékoztatás nyújtása miatti kár megtérítése,

kamatadó fizetési kötelezettség keletkezése, számlavezetési díj felszámítása, számla megszüntetése kapcsán a késedelmes kifizetés sérelmezése, valamint a számlán jóváírt kedvezményes kamat utólagos terhelése a számlatulajdonos halála miatt.

#### A 2018. évben lezárt hagyományos betéti ügyek számokban



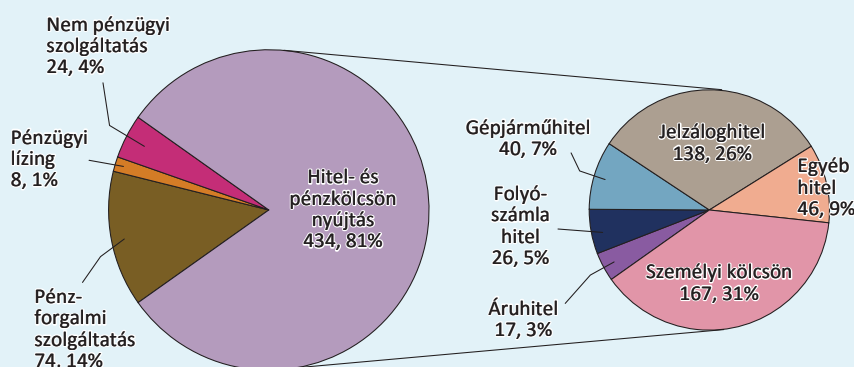
### 2.2.2. A követeléskezelők ügyei

A Testület a fogyasztóknak azokkal a követeléskezelőkkel szembeni problémás ügyeivel foglalkozhat, amelyeknek tárgyát képező alapjogviszony korábban a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt valamely pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között jött létre. A hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozások megbízása alapján követelésbehajtás érdekében vehetik fel a kapcsolatot a megbízó ügyfelével, ilyenkor megbízotti pozícióban vannak. Ezekben az esetekben még élő, azaz fel nem mondott szerződés alapján a szerződés hatályban tartása, a felmondás elkerülése érdekében a tartozások rendezése érdekében járnak el és a megbízásban foglalt intézkedések teljesítésére jogosultak és kötelezettek. Így például személyes találkozás, telefonos megkeresés útján lépnek kapcsolatba az ügyfelekkel, de lehet olyan eset is, amikor felmondott szerződésből eredő tartozások esetén megállapodás létrehozása a cél. Megbízás esetén a követeléskezelő a megbízó nevében jár el, nem válik a követelés jogosultjává, így ezen ügyek kapcsán felmerülő panasszal, kialakuló vitával kapcsolatosan a megbízó hitelintézettel, pénzügyi vállalkozással szemben kell az eljárást kezdeményeznie minden érintett fogyasztónak.

Egy követeléskezelő ellen abban az esetben indulhat eljárás a Testület előtt, ha az a kérelemmel érintett követelés jogosultja, azaz a követelést engedményezés útján megszerezte. A banki portfóliótisztítások eredménye érzékelhető volt a követeléskezelők ellen indított eljárások számának alakulásában.

2018-ban 540 kérelem érkezett követeléskezelő pénzügyi szolgáltatókkal szemben, melyből 286 méltányossági kérelem volt. Az ügyek alapjogviszonya elsősorban személyi kölcsön, szabad felhasználású jelzáloghitel, folyószámlahitel vagy hitelkártya tartozás volt.

#### Követeléskezelők ügyei a pénzügyi termékeknél (db)



Előfordult, hogy a kérelmező vitatta az engedményezés jogszerűségét arra hivatkozással, hogy ahhoz nem járult hozzá. Ezen hivatkozás nem volt alapos, mert az engedményezéshez az adós hozzájárulására nincs szükség, de természetesen annak megtörténtéről az érintett kötelezetteket megfelelő módon értesíteni kell.



A követeléskezelőkkel szemben lefolytatott eljárásokban megjelenő sérelmek sok esetben érintették a követelés engedményezését megelőző időszakot is. A fogyasztók kérelmükben gyakran vitatták a jogelőd pénzügyi szolgáltatók eljárását, a korábbi befizetések elszámolását, az alkalmazott kondíciókat, a követeléskezelő által érvényesíteni kívánt összeget, alkalmanként a szerződés érvényességét. Kérelmükben esetenként bevonták a jogelőd pénzügyi szolgáltatót is a folyó eljárásba, vagyis a jogelőd pénzügyi szolgáltatóval szemben is kérték azt megindítani. Az engedményezést követően a tartozás rendezése érdekében a kérelmező megállapodást már csak a követelés jogosultjával, azaz a követeléskezelővel köthet, ezért a követeléskezelő eljárásban történő részvétele mind általános, mind méltányossági eljárásban indokolt volt. A kérelmezők a tartozásösszegezését, ezen belül a felszámított kamatokat és költségeket vitatták, a követelés jogalapjának vitatása kivételesen fordult csak elő. A követelés vitatása esetén annak fennállását és az összegezését a követelés jogosultjának bizonyítékokkal alá kell támasztania.

**A fogyasztók jogos igénye, hogy a pénzügyi szolgáltató aggálymentesen igazolja számukra az általa támasztott követelés alapos voltát. Elvárható, hogy a kérelmezők számára is áttekinthető kimutatást készítsen a különböző jogcímenek támasztott igényéről, szükség szerint megjelölve azok jogalapját is.**

A kérelmezők több esetben hivatkoztak arra, hogy a követeléskezelő által követelt tartozásra már nem emlékeznek, vagy abban a hitben éltek, hogy a tartozás rendezésre, ügyük lezárásra került. Hivatkoztak arra is, hogy amennyiben tudomásuk lett volna az adósság fennállásáról, úgy az eltelt hosszú időszak alatt, ha nehézségek árán is, de kerestek volna megoldást annak rendezésére. Sérelmezték, hogy a követeléskezelő vagy jogelődje sem jelezte több, akár 6-8-10 éven keresztül, hogy terhükre tartozást tart nyilván. Fizetési felszólítást nem küldött vagy azt igazolni nem tudta. Sok esetben elévülési kifogást terjesztettek elő. A követeléskezelők, amennyiben az elévülés megszakadását alátámasztani nem tudták, túlnyomó többségben lezárták az ügykezelést és kifejezetten nyilatkoztak, hogy abból eredően további követelést semmilyen jogcímen nem támasztanak, érvényesítése iránt eljárást nem indítanak. Csekély számban volt olyan eset is, ahol a pénzügyi szolgáltató az elévülést elismerte és vállalta, hogy a követelés érvényesítése iránt jogi eljárást nem indít, ugyanakkor az ügy lezárását, nyilvántartásából történő kivezetését nem ígérte.

Az ügyfelek egy csoportja azon az állásponton volt, hogy a követeléskezelő az engedményezett követelésre jogszerűen nem számíthat fel késedelmi kamatot, csupán a jogelőd által engedményezett, azaz az engedményező által nyilvántartott tartozásra tarthat igényt. A késedelmi kamat felszámításának mellőzése a követeléskezelő méltányossági, üzleti döntési körébe tartozik. Követeléskezelő cégekkel szembeni ügyek jelentős részében személyi vagy anyagi körülményeikre tekintettel a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, méltányosság gyakorlását kérték a fogyasztók.

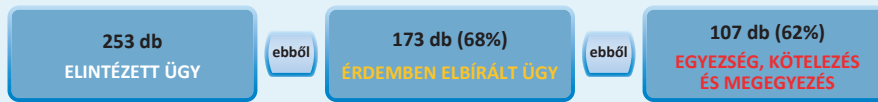
Méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, egyezség hiányában az ügyet meg kell szüntetnie. Méltányossági eljárás keretein belül a követelés jogalapja, illetve összegezését nem vitatható. Méltányossági kérelmekben a fogyasztók általában a fizetőképességükhöz igazodó, alacsonyabb törlesztőrészlet meghatározását, kedvezőbb kamatozású vagy kamatmentes részletfizetés biztosítását, esetenként a fizetékönnyítés lehetősége mellett a fennálló tartozás részbeni elengedését is kérik, de előfordul, hogy a kérelmező a nyilvántartott teljes tartozás törlését és az ügy lezárását kezdeményezi.

A követeléskezelők többnyire együttműködő magatartást tanúsítottak. Fizetékönnyítés leginkább a kamattartozás mérséklésében vagy elengedésében nyilvánult meg. Tőketartozás elengedésére ritkán került sor. Jellemző ezen ügytípusra, hogy nagy összegű elengedést akkor biztosított a szolgáltató, ha a kérelmező nagyobb összegű befizetést vállalt. Több esetben is sor került az eljárás megszüntetésére, mert a követeléskezelő teljesítette a kérelemben foglaltakat vagy a meghallgatáson jegyzőkönyvbe foglalt vállalást tett.

Általában nagyobb a megállapodás létrejöttének esélye, ha a követeléskezelő tapasztalja a kérelmező fizetőképességét. Például a kérelmező keresi a megállapodás lehetőségét, lehetőségeihez igazodóan befizetéseket teljesít, esetlegesen a kért havi részletet meghaladó, akár egyszeri nagyobb összeg befizetését vállalja. Csökkenti a követeléskezelő megállapodásra vonatkozó hajlandóságát, ha már több alkalommal ajánlott a kérelmezőnek különböző kedvezményes teljesítési lehetőséget, de azt az rendre nem fogadta el vagy a létrejött megállapodást nem teljesítette.

Néhány esetben az is problémát jelentett, hogy a meghallgatáson a követeléskezelő képviselőjében olyan személy jelent meg, aki a követeléskezelő által tett ajánlat elfogadása esetére ugyan egyezségkötésre rendelkeztetett felhatalmazással, de érdemben nem tudott döntést hozni a kérelmező által előterjesztett újabb egyezségi ajánlatról. Ezen esetekben a felek nyilatkozatainak megfelelően általában folytatólagos meghallgatás tűzésére vagy az eljárás írásban történő folytatására került sor, de előfordult olyan eset is, ahol a kérelmező a további egyeztetés miatt visszavonta a kérelmét.

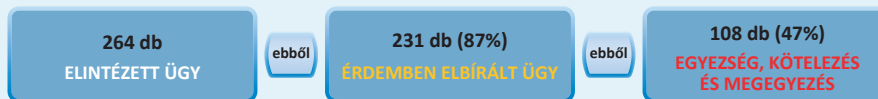
#### A 2018. évben lezárt követeléskezelőkkel kapcsolatos, nem méltányossági ügyek számokban



A követeléskezelők által érvényesített, megszűnt szerződésekből eredő, egy összegben esedékes követelések vonatkozásában a megnövekedett kamatterher és a jogi eljárás megindításával felmerülő költségek, díjak miatt is különösen fontos a felek együttműködése a tartozás rendezése érdekében.

A pénzügyi szolgáltató üzleti érdekét is szolgálja, ha segítő támogatást nyújt ügyfeleinek a kialakult helyzet mindkét fél számára megfelelő megoldásához.

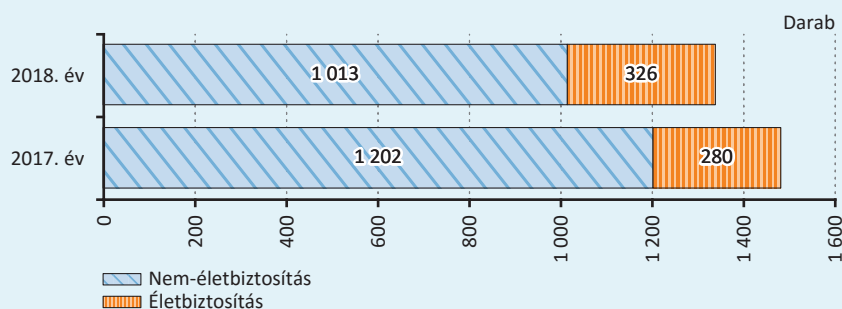
#### A 2018. évben lezárt követeléskezelőkkel kapcsolatos méltányossági ügyek számokban



### 2.2.3. A biztosításokkal kapcsolatos jogviták

A biztosítási piac szereplőivel szemben, 2018-ban 1339 kérelem érkezett. Az ügyek közel 40 százalékát képezték a biztosítási piac szereplőivel szemben fennálló, biztosítási jogviszonyból fakadó jogviták, amely arány megfelel a korábbi éveknek. A kérelmek biztosítási ágankénti és biztosítási ágazonkénti megoszlásában elmozdulás volt megfigyelhető az életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták javára. Amíg 2017-ben az életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek az összes biztosítási ügy 19 százalékát tették ki, 2018-ban ez az arány 24 százalék volt. Ezt a változást a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták számának emelkedése okozta. Ettől függetlenül továbbra is a nem életbiztosítási ágba tartozó biztosítási szerződésekből fakadó jogviták tették ki az ügyek túlnyomó hányadát.

#### A beérkezett biztosítási ügyek száma (db)



A benyújtott kérelmek közel 97 százaléka a biztosítókkal és biztosító egyesületekkel szemben érkezett, a biztosítási piac többi szereplőjével, alkuszokkal, többes ügynökökkel, stb. szemben indult eljárások száma nem volt számottevő.

Az ügyek pénzügyi szolgáltatónkénti megoszlása tükrözi az egyes pénzügyi szolgáltatók piaci részesedét. A biztosítási piac legnagyobb szereplőivel, a kompozit biztosítókkal (azon biztosítók, melyek egyaránt foglalkoznak életbiztosítási és nem életbiztosítási termékekkel) kapcsolatban indult a legtöbb eljárás. A beérkező kérelmek több mint 60 százaléka öt szolgáltatóval (Generali Biztosító Zrt., Groupama Biztosító Zrt., Allianz Hungária Biztosító Zrt., Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. és UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.) szemben került benyújtásra. Az ERSTE Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. és a Vienna Life Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. 2018. április 1. napján beolvadt az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt-be, ez megmutatkozott az eljárásokban jogutódként részt vevő UNION Biztosító éves ügyszámán.

A 2018-ban lezárt, biztosításokkal kapcsolatos ügyek közel 86 százalékát, 1149 ügyet a Testület érdemben tárgyalta, 194 ügyben volt kénytelen a kérelmet – hatáskör hiánya, eljárási akadály (panasz eljárás hiánya, jogerős bírósági döntés) vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasítani. A befogadott kérelmek 27 százalékában, összesen 305 ügyben a felek az MNB tv. 120. § (1) bekezdése szerint végrehajtható egyezséget kötöttek. Biztosítási ügyekben 2 kötelezés és 1 ajánlás született. További 135 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. Ezekben az ügyekben a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre került az eljárás, a kérelmező igénye számára mégis megnyugtató rendezést nyert. A biztosítási piacot érintő kérelmek körében a befogadott kérelmek 39 százaléka a kérelmező számára pozitív eredménnyel zárult.

51 alkalommal merült fel olyan előkérdés az ügyekben, amely az eljárás eredményes lefolytatását nem tette lehetővé, azonban a felek az eljárás folyamán megállapodtak abban, hogy további közvetlen egyeztetéseket folytatnak egymással a jogvita megoldása érdekében. Ezekben az esetekben 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 kimoszódjon a holtpontról és a felek közötti kommunikáció újra induljon. Ez a megoldás nem zárja el a fogyasztót attól, hogy ismételten a Testület eljárását kezdeményezze. A tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy csak néhány ilyen esetben fordult a fogyasztó ismételten a Testülethez, tehát a felek egyeztetése – vélhetően – eredményre vezetett.

Tendencia volt, hogy az eljárás megindulását követően a szolgáltatók közvetlen egyeztetést kezdeményeztek a fogyasztókkal és ennek folytán számos esetben önként teljesítették a kérelemben foglaltakat, vagy külön megállapodásban rögzítették a jogvita rendezésére vonatkozó egyezségüket.

A biztosítási szektort érintő ügyekben született egyezségek, a Testület által meghozott kötelezések és ajánlások, valamint a pénzügyi szolgáltatók egyoldalú teljesítése alapján a pénzügyi szolgáltatók a 112 millió forintot fizettek meg a fogyasztók részére.

A biztosításokkal kapcsolatos ügyek közt elenyésző volt a méltányossági ügyek száma: 2018-ban mindössze 21 méltányossági kérelem érkezett ebben a tárgykörben.

### Általános tapasztalatok, problémák

Általános tapasztalat, hogy a fogyasztókkal megkötött biztosítások körében alkalmazott általános szerződési feltételeket (általános és különös biztosítási feltételeket) a szerződést megkötő fogyasztók nem tanulmányozzák át megfelelően, a szerződéskötés során eljáró üzletkötő – sok esetben hiányos – szóbeli tájékoztatására hagyatkozva nincsenek tisztában a szerződés pontos tartalmával. Ennek folytán gyakran csak később, egy káresemény bekövetkeztekor szembesülnek azzal, hogy az általuk megkötött biztosítás mely kockázatokra és milyen feltételekkel nyújt fedezetet, illetve, hogy az adott biztosítás milyen eseményeket, körülményeket zár ki a térítés köréből. Ezekben az esetekben, ha megfelelően dokumentált a biztosítási feltételek átadása, nem tud hivatkozni a kérelmező arra, hogy a feltételeket – az ajánlati dokumentációban szereplő írásos nyilatkozata ellenére – ténylegesen nem vette át vagy azt nem ismerte meg.

Különös jelentőséget kap ez a kérdéskör az elektronikus úton megkötött szerződéseknél. Szinte valamennyi hazai biztosító, biztosítási ágtól és ágazattól függetlenül lehetőséget nyújt arra, hogy a fogyasztók elektronikus úton tegyenek ajánlatot biztosítási szerződés megkötésére. A legnagyobb online alkuszok működése pedig kifejezetten az elektronikus ajánlattétellel létrejövő biztosítások közvetítésére van felépítve. Az elektronikus úton megvalósuló ajánlattétel során az egyre kifinomultabb technikai megoldások szinte valamennyi alkalommal megkövetelik a vonatkozó biztosítási feltételek megnyitását vagy letöltését és ennek megtörténtét, valamint a feltételek fogyasztó általi elfogadását elektronikus úton dokumentálják. Mindezek ellenére gyakori, hogy a letöltött dokumentumot a fogyasztó – nyilatkozata ellenére – ténylegesen nem olvassa el, annak rendelkezéseit nem ismeri meg. Ehhez kapcsolódóan a biztosítók sok esetben díjkezdvezménnyel ösztönzik a szerződőkkel való elektronikus kapcsolattartást, amely nem megfelelő gondosság mellett azt eredményezheti, hogy a biztosító által elektronikus úton (e-mailben vagy ügyfélportálon keresztül) megküldött, jelentős joghatásokat eredményező jognyilatkozatokról, felszólításokról a fogyasztó nem értesül megfelelő időben. Ezek a problémák különösen a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások esetében gyakoriak.

**Az elektronikus kommunikációval kapcsolatos jogvita számos esetben megelőzhető lenne, ha az ügyfelek által az ajánlattétel során megadott elektronikus elérhetőség valóságát, és annak tényleges használatát a biztosítók visszaigazoló e-mail útján ellenőriznék.**

Az egyes káreseményekkel kapcsolatban jellemző jogvita, hogy az adott káresemény biztosítási eseménynek, tehát a biztosító helytállási kötelezettségét kiváltó, a biztosítási feltételekben meghatározott eseménynek minősül-e vagy sem. Gyakori a káresemény bekövetkeztenek tényével, körülményeivel kapcsolatos vita. Amennyiben a kárfelmérésre csak később kerül sor és a fogyasztó a további károk megelőzése érdekében megkezdi a kárelhárítást, megváltoztatja a kárképet, különösen fontos, hogy maga is részletesen dokumentálja a kialakult helyzetet. Mivel – a hosszú idő óta fennálló bírói gyakorlat szerint – a biztosítási esemény bekövetkeztenek tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár összezszerűségét a biztosítottnak kell bizonyítania, sok esetben a megfelelő dokumentáltság hiányában nem tudják bizonyítani a biztosítóval szembeni igényük megalapozottságát.

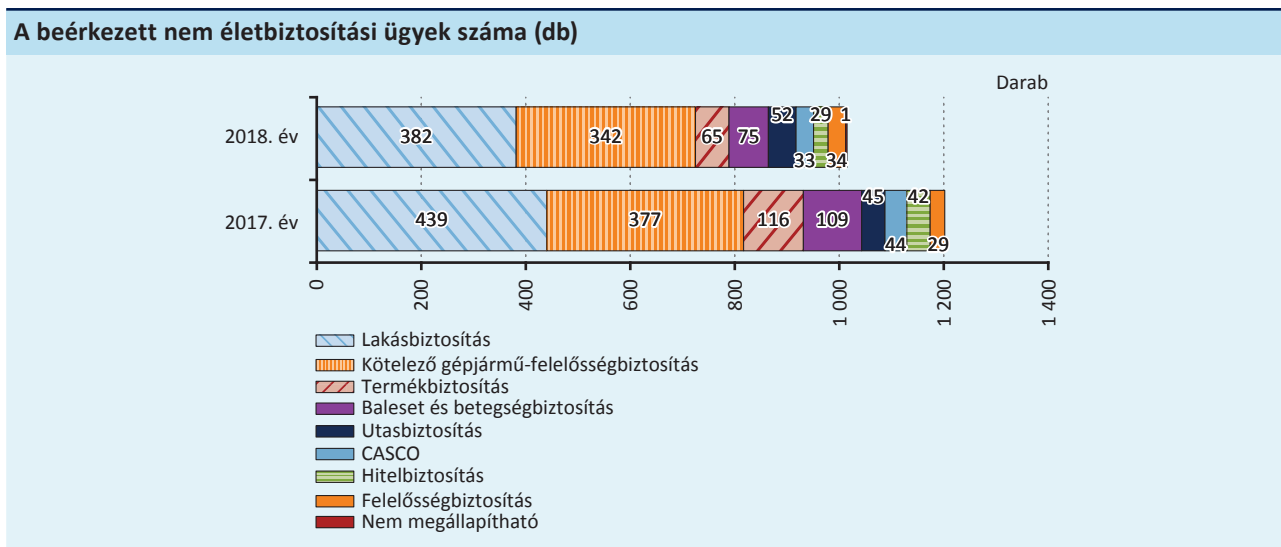
**Célszerű a károsultaknak a káresemények bekövetkeztekor a kárképet saját maguknak is dokumentálni, ezzel számos alkalommal tisztázhatók lennének a felek eltérő álláspontja közötti ellentmondások.**

Számos alkalommal merül fel az ügy érdemi eldöntése szempontjából olyan lényegi kérdés, amelynek megítélése szakértői (műszaki, ár-szakértői, orvos-szakértői) kérdés. A Testület eljárása során nincs lehetőség független igazságügyi szakértő kirendelésére és széleskörű bizonyítás lefolytatására, így ezekben az esetekben az eljáró tanács nem tudott érdemi döntést hozni, és kénytelen volt az eljárást megszüntetni.

### **2.2.3.1. A NEM ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGHOZ TARTOZÓ ÜGYEK**

A nem életbiztosítási ágban a beérkezett kérelmek 91 százalékát, 916 ügyet a tűz- és vagyoni károkkal, a kötelező gépjármű felelősségbiztosítással, a termékbiztosítással, a baleset és betegségbiztosítással valamint az utasbiztosítással kapcsolatos kérelmek tették ki.

A Testület 1027 ügyet zárt le, melyek 86 százalékában (887 db) érdemi döntést hozott. Egyezség jóváhagyására 246 ügyben (28%) került sor, 1 ügyben kötelezést, további 1 ügyben pedig ajánlást fogalmazott meg az eljáró tanács. A megszüntetett ügyek közül 113 ügy zárult a felek előzetes megegyezésével, ami összességében 41 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 vagyonszerződésekből és ezen belül is a lakásbiztosításokkal kapcsolatos jogvitákból eredt. A lakásbiztosításokkal kapcsolatos jogviták jelentették az összes biztosítási ügy 38 százalékát. A vihar-, felhőszakadás-, jégveréskárok, valamint egyéb, természeti (elemi) károk mellett a tűz- és robbanás-károk, valamint a betöréses lopás-károk tették ki az ügyek túlnyomó többségét.

A lakásbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben, az ügyek sokrétűsége miatt számos kérdésben merülhet fel jogvita. Ezek közül a legjellemzőbbek, hogy ténylegesen beszélhetünk-e olyan biztosítási eseményről, amelyre a pénzügyi szolgáltató kockázatvállalása kiterjed, a helyszíni kárkép igazolja-e a bejelentett biztosítási esemény bekövetkeztét, a biztosítási esemény megvalósulása esetén nem állnak-e fenn a pénzügyi szolgáltató teljesítését kizáró feltételek, igazolt-e a kárösszeg, tisztázott-e, hogy a biztosítási szolgáltatás milyen összegű szolgáltatást tesz lehetővé.

Az ügyek jelentős részében a biztosítási esemény bekövetkezte a felek között nem volt vitatott. A szolgáltatók minden esetben megvizsgálják azokat a körülményeket, amelyek befolyásolják a szolgáltatásnyújtásukat és azok összecszerúségét. A biztosítók szolgáltatásait meghatározó és befolyásoló feltételrendszert az általános és kiegészítő biztosítási feltételek tartalmazzák. Változatlanul az tapasztalható, hogy a fogyasztók nem tanulmányozzák át a vonatkozó szerződési feltételeket, számukra nem egyértelmű a biztosítási események köre, a szolgáltatás összegének meghatározása, a káresemények hiányosan dokumentáltak. Különösen fontos, hogy a köznapi értelemben használt események (pl. vihar) nem minden esetben egyeznek meg a szerződéses feltételek szerinti biztosítási események fogalmával. Bizonyos esetekben a biztosítási esemény körülménye, meghatározása önmagában is kérdéseket vethet fel. A vezetékes vízkár biztosítási esemény fogalmát például bizonyos biztosítási feltételek oly módon határozzák meg, hogy a kiáramló víznek a biztosított ingóságokban kárt kellett okoznia ahhoz, hogy a biztosítási esemény megvalósuljon, tehát – ezen meghatározás szerint – önmagában a vezetékek törése nem minősül biztosítási eseménynek. Az ilyen módon megvalósuló szabályozás ellentétben állhat a károsultra vonatkozó károrenyhítés körében előírt kötelezettségekkel, amelyek megsértése a biztosító mentesülését vonhatja maguk után. Ezekben az esetekben nehéz meghúzni azt a határt, hogy meddig terjednek a biztosított általában elvárható megatartásának keretei.

A Testület minden esetben igyekszik felhívni a fogyasztók figyelmét a körültekintő szerződéskötésre, a káresemény megfelelő rögzítésére, bejelentésére. A kárigény elbírálásához, mind a Testület, mind a pénzügyi szolgáltatók részére egyaránt szükséges a kárigény megfelelően részletes bizonyítottsága (pl. az árajánlat, számla, szakvélemény beszerzése).

A jogviták elbírálása nem mindig egyszerű feladat. A Testület a rendelkezésre álló okirati bizonyítékok, illetve az eljárás során elhangzott nyilatkozatok alapján hozza meg a döntését, ennek megfelelően például helyszíni szemle lefolytatására, egyéb, nem okirati bizonyítékok használatára nincs módja. Olyan esetekben, amikor az ügy elbírálása szakkérdéstől függ és a szakvélemények nem állnak rendelkezésre vagy azok egymással tartalmukban ütköznek vagy ellentmondóak, akkor a Testület eljárásának folytatása lehetetlen. Speciális szakkérdést jelenthet például annak a megítélése, hogy a fénykép-felvétellel dokumentált kárkép (tető sérülése, vakolat lehullása) viharzárral van-e összefüggésben vagy a karbantartási kötelezettség elmulasztásából ered, a kockázatviselés kezdete előtt következett-e be a káresemény, vagy a biztosító kockázatviselésének időszaka alatt, az elektromos készülék meghibásodása villámcsapás másodlagos hatása vagy egyéb túlfeszültséggel, feszültségingadozással járó esemény miatt következett be.

Számos esetben a jogvita tárgya kifejezetten a szolgáltatás összecszerúsége. Az egyes biztosítási események kapcsán vannak olyan károk, amelyek nem térülnek meg, még ha ez egyértelmű lenne is. Például amikor villámkár másodlagos hatása miatt a régi típusú gázkazán gazdaságosan nem javítható, a megváltozott előírások miatt csak olyan gázkazán építhető be, amely korszerűbb és ennek megfelelően további, korszerűsítő kiegészítő munkálatokat is igényel. Ilyenkor a szolgáltató egyedileg mérlegeli, hogy mi az a szolgáltatás (munka- és anyagköltség), amellyel az eredeti állapot helyreállítható lenne és mi az a költség, mely már értéknövekedésnek minősül a biztosított vagyontárgy szempontjából.

Sajátos kérdéskört képeztek a totálkárt jelentő káresemények. A jelentősebb károk esetében, amennyiben például egy ingatlan teljesen megsemmisül, a jogvita leggyakrabban az ingatlan káridőpontban meglévő forgalmi értékének megállapítása és a biztosítási összeg vonatkozásában keletkezik. A biztosítók szerződési feltételei rögzítik az ilyen totálkár esetén a nyújtott szolgáltatások körét. A kérelmezők általában abban a hitben vannak, hogy ilyen esetben a biztosító a teljes, kötvényen megjelölt biztosítási összeg kifizetésére köteles. A vonatkozó szerződési feltételek azonban általában úgy rendelkeznek, hogy amennyiben az épületet nem kívánja a kérelmező a kockázatviselés helyén újjáépíteni, az épület maradvánnyal csökkentett forgalmi értékét fizeti meg a biztosító. Az alapvető probléma tehát az, hogy a biztosítás nem az épület értékét takarja, hanem a biztosítási összegét. A szerződéskötéskor megállapított – általában biztosító által javasolt – biztosítási összeg évről évre az indexálás mértékével változik. A biztosítási összegek változását a biztosítási díj arányosan követi. A biztosítási összeg nem az épület forgalmi értéke, hanem újjáépítési költségének szerződés szerinti maximuma. Ennek kifizetését szintén szabályozzák a szerződési feltételek, mely szerint amennyiben az épület helyreállítási költsége magasabb az ingatlan forgalmi értékénél vagy az épület maradvánnyal csökkentett forgalmi értékénél és a biztosított az ingatlant nem kívánja a kockázatviselési helyen újjáépíteni, a káron – a haszonszerzés tilalmára tekintettel – a biztosító a károsodott ingatlan maradvánnyal csökkentett forgalmi értékét téríti meg. A maradvánnyal csökkentett forgalmi érték és a tényleges újjáépítési érték (de maximum a biztosítási összeg) közötti különbséget a biztosító csak abban az esetben köteles megfizetni, amennyiben a biztosított számlával igazoltan az ingatlant újjáépíti, helyreállítja.

A fenti problémakörhöz kapcsolódóan jelentős számú azon ügyeknek a 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. Több esetben okozott problémát, hogy az ajánlati dokumentáción az ingatlan egyes helyiségei nem megfelelően kerültek megjelölésre és nem a tényleges állapotot tükrözte a lakóterület és nem lakóterület egymáshoz viszonyított aránya. Hasonló problémához vezethet az egyes biztosított ingóságok meghatározása is. Az általános háztartási ingóságok mellett a szerződéskötéskor bizonyos ingóságokat (ékszerek, gyűjteményi darabok, stb.) külön fel kell tüntetni, ennek hiányában nem terjed ki rá a biztosítás fedezete. Ha a biztosítási összeg a biztosított érdek értékénél kisebb, a biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában téríti meg, pro-rata alapon.

---

Kívánatos lenne, hogy a biztosítási feltételekben a biztosítási összeg meghatározásának alapelvei és az alulbiztosítottág jogkövetkezményei egyértelműen, figyelemfelhívásra alkalmas módon ismertetésre kerülnének az egyes vagyoncsoportokra vonatkozó sajátosságok figyelembevételével. Szükséges az arra való figyelemfelhívás is, hogy a biztosítási összeg helyes megjelölése, az értékkövetés alkalmazása, az érték megváltozásával kapcsolatos változás bejelentése a szerződő felelőssége.

---

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. A szerződők általában nincsenek tisztában azzal, hogy pontosan milyen jellegű, milyen minőségű védelemmel kell felszerelniük a biztosított ingatlant ahhoz, hogy a védelmi szint megfeleljen a biztosítási feltételekben meghatározottaknak. A lakásbiztosításokban maximálják a betöréssel lopás során eltulajdonított készpénz mennyiségét és külön előírásokat tartalmaznak a nagy értékű vagyontárgyakra (ékszerek, képzőművészeti alkotások, stb.) vonatkozóan. Sok esetben nem térül meg a biztosítás alapján a ténylegesen eltulajdonított készpénz és egyes vagyontárgyak teljes ellenértéke.

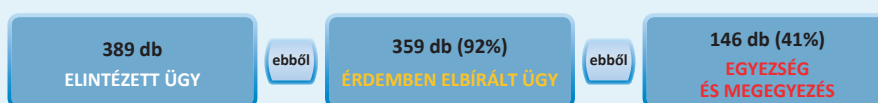
Betöréssel lopáskárnál fontos tisztában lennie a szerződőnek vagy biztosítottnak azzal, hogy a biztosító nem a szerződésben az adott biztosított vagyonszoportnál feltüntetett biztosítási összeget fogja automatikusan megfizetni, hanem neki, mint károsultnak kell a lopás, mint biztosítási esemény bekövetkezése után bizonyítania az eltulajdonított vagyontárgy létét és annak értékét, vagyis a kár bekövetkeztét és annak összecszerúságát. Fontos dokumentálnia a biztosított vagyontárgyait, például a beszerzésről szóló számla megőrzésével, értékbecslés-, fotó-, videó készítésével.

A biztosítási piacon egyre jellemzőbbek a **moduláris biztosítási termékek**, melyek olyan összevont, több kockázatú, komplex biztosítási termékek, amelyek egy épületre (és az abban lévő ingóságokra) vonatkozó alap vagyonbiztosításból 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, mely kockázatokra kívánják szerződést kötni, azonban a szerződéskötési 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 nem terjed ki olyan kockázatokra, melyeket a szerződő biztosítani szeretett volna.

Számos lakásbiztosítási termékhez kiegészítő biztosítások is köthetők, de még jellemzőbbek a kiegészítő biztosítások az életbiztosítások, egészségbiztosítások, magánemberi és ingatlanulajdonosi felelősségbiztosítások és kisállat biztosítások területén. A kiegészítő személybiztosítások (élet- és egészségbiztosítások) egy előre, személy szerint meg nem határozható biztosított kört vonnak be a biztosítási fedezetbe. A feltételek a kockázatviselés helyén megvalósuló, életvitelszerű ott lakást, a szerződővel fennálló hozzátartói vagy közeli hozzátartozói viszonyt és megfelelő életkort határoznak meg a biztosítottá válás feltételeként. Több esetben okozott jogvitát, hogy a szerződő és név szerint megjelölt biztosított életkora már a szerződéskötéskor meghaladta azt az életkort, amelyre már nem terjed ki a biztosítás fedezete. A biztosító közvetítői oly módon értékesítették a terméket, hogy ezen körülményre nem hívták fel a figyelmet. Az egyik ilyen esetben a Testület kötelezést hozott, más esetekben a felek egyezsége kötöttek, ennek keretében a biztosító az adott kockázatra kalkulált díjat visszafizette a szerződő részére.

A Testület tapasztalata szerint a pénzügyi szolgáltatók az ügy békés lezárása érdekében általában együttműködnek a fogyasztókkal és a Testülettel az egyes eljárásokban. Nagy számban vezetett sikerre a bekövetkezett káresemények tényállásának teljes körű feltárására vonatkozó egyeztetés a vitás felek között, melynek következtében a biztosítók gyakran módosították a kárrendezési eljárás során kialakított, a jogalapra vagy a biztosítási szolgáltatás összecszerúságára vonatkozó álláspontjukat. Az egyezségkötést nagymértékben elősegítette az, ha a pénzügyi szolgáltató részéről kárszakértő is részt vett a meghallgatáson, aki a korábbi kárszámítást az eljárás során jogosult volt felülvizsgálni. Az esetek jelentős része egyezséggel, másik része a fogyasztók részéről azzal a felismeréssel járt, hogy a biztosítási feltételek jobb megismerése szükséges a megfelelő kárigény előterjesztéséhez és sikeres érvényesítéséhez.

#### A 2018. évben lezárt lakásbiztosítási ügyek számokban



## A GÉPJÁRMŰ-BIZTOSÍTÁS

A lakásbiztosítások mellett a legnagyobb számban a gépjármű-biztosításokkal kapcsolatos jogviták kerülnek a Testület elé. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésből származó jogviták az összes biztosítási ügy 26 százalékát, a casco biztosításokból fakadó jogviták a biztosítási ügyek 2,5 százalékát képezték. A gépjármű-biztosításokhoz kapcsolódó ügyek összes biztosítási ügyhöz viszonyított aránya a 2017-es arányokkal gyakorlatilag teljesen azonos volt.

A **kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokból** származó jogviták továbbra is a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben (*Gfvt.*) meghatározott fedezetlenségi időszakra fizetendő 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 keletkeznek.

A fedezetlenségi díjjal kapcsolatos ügyek jelentős részénél a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnését a fogyasztók által hiányosan vagy tévesen megadott elérhetőség (e-mail cím, levelezési cím), illetve az elektronikus kommunikáció nem megfelelő körültekintéssel történő használata okozta. A probléma sok esetben amiatt alakult ki, hogy a fogyasztó nem megfelelő rendszerességgel ellenőrizte a részére küldött e-mail üzeneteket vagy alapvetően vitatta annak megküldését. Továbbra is számos esetben derült fény arra a lefolytatott eljárás során, hogy a díjkedvezmény érdekében olyan fogyasztók is az online szerződéskötést vagy az elektronikus kommunikációt választották, akik nem rendelkeztek saját számítógéppel, saját e-mail címmel sem. Külön problémakört jelentettek azok az ügyek, melyekben az alkusz e-mail címe került kommunikációs csatornaként megjelölésre és a biztosító üzenete nem jutott el megfelelő időben a szerződő üzembentartóhoz. A fogyasztók több esetben csak az illetékes kormányhivatalnak a gépjármű forgalomból történő kivonásáról szóló határozatából értesültek arról, hogy nem rendelkeznek érvényes kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel. E tekintetben változó az egyes kormányhivatalok gyakorlata, egyes esetekben pár hónapos, más esetekben, több mint fél éves fedezetlen időtartam után következett be a forgalomból történő kivonás, amellyel jelentős mértékű fedezetlenségi díj keletkezett. A fogyasztók több esetben sérelmezték, hogy a díjnemfizetés miatt törölt szerződésekre befizetett biztosítási díjakat a szolgáltatók csak több hónapos késedelemmel fizették vissza részükre, melynek folytán hosszú ideig abban a tudatban voltak, hogy a biztosításukkal minden rendben van.

**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.**

A **bonus-malus besorolással kapcsolatos ügyek** továbbra is a biztosítóváltáshoz, a kárkifizésekhez, valamint a biztosított gépjármű eladása esetén a besorolás másik gépjárműre történő átviteléhez kapcsolódnak. Ezen ügycsoport sajátos esetét képezte 2018-ban az MKB Általános Biztosító Zrt., majd Pannónia Általános Biztosító Zrt. szerződésállományának AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.-re történő átruházása. Az átruházás során több esetben adatrögzítési hiányosságok és problémák merültek fel, melynek következtében számos fogyasztó bonus-malus besorolása helytelenül szerepelt a Központi Kártörténeti Nyilvántartó Rendszerben. Ezekben az ügyekben a szolgáltató az eljárás során kiemelkedően együttműködő volt, a szükséges módosításokat, adategyeztetést követően átvezette a nyilvántartásokon és megfelelően módosította az ügyfél bonus-malus besorolását.

A korábbi tendencia folytatásaként egyértelműen kevesebb díjhirdetéssel, **díjtarifával kapcsolatos** ügy került a Testület elé. Az egyedi szerződésre vonatkozó díj megállapítása tekintetében a szerződés megkötésekor az érintett szerződőket közlési és együttműködési kötelezettség terheli. A biztosítók a díjat minden egyedi szerződés vonatkozásában a meghirdetett díjtarifa alapján alakítják ki és azt az adott biztosítási időszak alatt csak kivételes esetben változtathatják meg. Az egyedi szerződés vonatkozásában megállapított biztosítási díjat a bonus-malus besoroláson túl, olyan további tények is befolyásolják, mint a károkozó pótdíj, lakóhely, életkor. A szerződés megkötésére vonatkozó és a biztosító díjtarifájának megfelelő ajánlatnak célszerű pontosnak és helyesnek lennie, de ez sajnos nem minden esetben volt tapasztalható a jogvitával érintett ügyekben.

A tárgyévét követő éves biztosítási díjról történő értesítés megfelelő megküldésével kapcsolatos ügyekben a felek több alkalommal egyezséget kötöttek, 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 2018-as évben is tovább folytatódott az a korábbi években is tapasztalható tendencia, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos jogviták egyre jelentősebb hányadát képezik a gépjárművek által okozott **balesetek (károk) károsultjai által indított eljárások**, melyek során a károsultak a Gfbt. 12. §-a és 28. §-a alapján fordulnak kártérítési igényrel közvetlenül a károkozó gépjármű üzemben tartójának biztosítójához. Ezen ügycsoport eltérő abból a szempontból a többi biztosítási üggyől, hogy 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 vitakérdés a biztosított károkozó kártérítési felelőssége. Voltak olyan esetek, amikor a károkozóként megjelölt gépjármű szemléjének hiányában a baleseti mechanizmus, a sérülések azonosítása nem volt lehetséges, ezért a károsult kártérítési igénye elutasításra került. Ezen esetekben a károkozóként megjelölt gépjármű szemléjére azért nem kerülhetett sor, mert a károkozó gépjármű üzembentartója nem működött együtt felelősségbiztosítójával, a szemlét nem tette lehetővé és a biztosítónak nem volt sem jogszabályi, sem szerződéses rendelkezés alapján lehetősége az együttműködés kikényszerítésére.

Azon közúti balesetek esetén, ahol nem történik rendőrhatalósági helyszínelés, kiemelten fontos a káresemény körülményeinek, a gépjárművek egymáshoz viszonyított helyzetének, a bekövetkezett károknak a helyszíni dokumentálása. Egy átlagos okostelefonnal megfelelően elvégezhető ez a feladat. A későbbiekben a kárrendezés során komoly jelentőséggel bírnak ezek a fényképfelvételek, mint bizonyítékok.

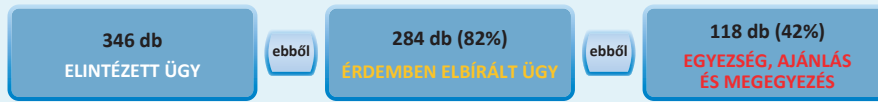
Számos esetben történt, hogy a károkozóként megjelölt fél a helyszínen írásban elismerte a felelősségét, a biztosítója azonban arra hivatkozással, hogy a káresemény bekövetkezéséért nem a biztosítottja a felelős, a károsult térítési igényét elutasította vagy kármegosztást alkalmazott. A Gfbt. 12. §-a alapján a biztosítók jogosultak a felelősség kérdését – a felelősség elismerése ellenére – megvizsgálni és adott esetben a kárigényt elutasítani vagy kármegosztást alkalmazni. Az elutasítás körében 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 ügyekben a Testület feladata az volt, hogy a rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján döntsön a felelősség kérdésében, amely lényegében a közúti közlekedési szabályokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmezését és alkalmazását jelentette. Van, amikor erre a rendelkezésre álló iratanyag alkalmas és van, amikor a benyújtott kérelem szakértői vélemény és helyszíni szemle nélkül nem bírálható el. Sok ilyen ügyben a bizonyítékok biztosító részéről történő felülmérlegelése eredményeképpen mégis egyezség született, más esetekben kármegosztás alkalmazására került sor.

Sajátos típust képezett a károsult igényeknek a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel nem rendelkező vagy ismeretlen gépjárművel okozott károk rendezése. Ezekben az esetekben a kártérítési igényt a Kártalanítási Számla kezelőjéhez kell benyújtani, a Gfbt. 3. § 17. pontja szerint ismeretlen gépjármű az a gépjármű, amely nem azonosítható, illetve utólag sem azonosítható, mivel elhagyta a baleset helyszínét vagy azonosító adatokkal nem rendelkezik, azokat meghamisították vagy nem felismerhetők. A Gfbt. 35. §-ának rendelkezései szerint a Kártalanítási Számla kezelőjének kártalanítási kötelezettsége nem terjed ki az ismeretlen gépjárművel a károsult gépjárműben okozott károkra, kivéve, ha az ismeretlen gépjárművel okozott baleset halállal vagy súlyos személyi sérüléssel jár.

Az érintett ügyekben a balesetnek a kérelmezőn kívül nem volt ismert kívülálló szemtanúja, tanú a szabálysértési eljárás során sem került felkutatásra, a károkozó gépjárműtől származó anyagmaradvány vagy egyéb nyom a baleset helyszínén nem került feltalálásra, a rendőrség a feltételezett károkozóként megjelölt gépjárművet még csak meg sem kísérelte szemlélni. Így a gépjárműsérülések keletkezésének ideje, a káreseménnyel való összeegyeztethetősége nem kerülhetett alátámasztásra, a károsult gépjárművön keletkezett sérülések a bejelentett balesetből való eredeztethetősége nem volt bizonyítottan tekinthető. Tekintettel arra, hogy a károkozó gépjármű beazonosíthatósága egyértelműen nem történt meg a nyomozó hatóság részéről, a rendelkezésre álló dokumentumok alapján nem derült ki olyan körülmény, amely alapján a polgári jogi felelősség egyértelműen megállapítható lett volna az okozó vonatkozásában. Ezen ügyekben a rendelkezésre álló – alapvetően a károkozóként megjelölt gépjárműre vonatkozóan adatokat nem tartalmazó – bizonyítékok alapján a kérelmező által károkozóként megjelölt gépjármű vezetőjének felróható károkozó magatartása és a kérelmező oldalán keletkezett kár közötti okozati összefüggés egyértelműen nem volt megállapítható, ennek okán is kénytelen volt

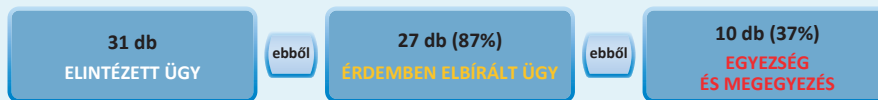
a Kártalanítási számla vezetője elutasítani a károsult kártérítési igényét. Ezekben az ügyekben a Testület előtt lefolytatott eljárás sem vezetett eredményre.

#### A 2018. évben lezárt kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyek számokban



A *casco* biztosításokkal kapcsolatban aránylag kevés, mindössze 33 ügyben fordultak a fogyasztók a Testülethez. A két általános problémakört továbbra is a saját-hibás károk és a gépjármű lopáskárok képezték. Néhány alkalommal a jogalap, de inkább a megállapított biztosítási szolgáltatás összecszerúsége képezte a vita tárgyát. A jogalapra irányuló vitákban a biztosító általi elutasítás okát többnyire az jelentette, hogy 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 károkozásakor meglévő értékének megállapítása gépjármű műszaki szakértői kérdés volt. Sok esetben eredményre vezetett a felek közötti békéltetés, a felek több alkalommal közös nevezőre jutottak a gépjármű alapfelszereltségének, extra felszereltségének, EUROTAX besorolásának és értékének megállapítása, valamint a javítással felmerült és számlával igazolt költségek összege tekintetében. Egyezséggel végződött az a sajátos jogvita is, amelyben a szemle alapján a kötvényen záradékként károsodást rögzítettek és a biztosító a biztosított igényét elutasította arra hivatkozással, hogy a bejelentett károsodások már az ajánlattételkor fennálltak. A biztosított kérelmező az eljárás során számlával és az előzménybiztosító kárrendezési igazolásával igazolta, hogy a záradékon szereplő károsodás később kijavításra került, ennek alapján a biztosító felülvizsgálta korábbi álláspontját és megtérítette a kárt.

#### A 2018. évben lezárt casco ügyek számokban



### A BALESET- ÉS BETEGSÉGBIZTOSÍTÁS

A baleset- és betegségbiztosításokkal kapcsolatos jogviták számának kismértékű csökkenése mindössze 75 ügyet jelentett 2018. folyamán. Új, korábban nem ismert ügytípus nem került a Testület elé, a beérkező ügyek ugyanazokat a sajátosságokat mutatták, mint a korábbi években. Ezek a biztosítások elsősorban a biztosítottat ért balesetek, betegségek és az ebből fakadó maradandó egészségkárosodások, halálesetek esetén nyújtanak anyagi térítést a biztosítottaknak vagy jogutódjuknak. A betegségbiztosítások körében több biztosítási termék a biztosított részére a társadalombiztosítás finanszírozásában elérhető egészségügyi ellátásnál magasabb szintű, gyorsabb ellátást biztosít a biztosítóval szerződésben álló egészségügyi szolgáltatókon keresztül. Ezekben az ügyekben továbbra is főként a baleseti eredetű egészségkárosodás (munkaképesség-csökkenés) mértéke, az egészségkárosodás korábbi, meglévő betegségekkel való ok-okozati összefüggésének fennállása vagy annak hiánya volt a jogvita tárgya. E kérdések eldöntése többnyire orvosszakértői kérdés, ezekben a Testület nem tud állást foglalni.

A balesetbiztosítások között jelentős hányadot képviselnek a munkáltatók által munkavállalóik javára, egyesületek, szövetségek által tagjaik javára megkötött vagy egyes banki termékekhez (különösen bankkártyákhoz) vagy (telekommunikációs) szolgáltatásokhoz kapcsolódóan értékesített *csoporthoz tartozó biztosítások*. A csoportos biztosítások legalapvetőbb jellemzője, hogy a biztosítási szerződés nem a biztosító és biztosított között jön létre, hanem a biztosító és egy, a biztosítási érdek szempontjából érdekelt jogi személy között. Ezen biztosítási szerződések esetében a biztosítottak csatlakozási nyilatkozattal válnak a biztosítási szerződés biztosítottjává vagy bizonyos esetekben a szerződéssel fennálló jogviszony, például munkavállalói, előfizetői, vagy egyéb szerződői jogviszony alapján automatikusan a szerződés biztosítottjai lesznek. Ezeknek a szerződéseknek egy tipikus fajtáját képezik azok a csoportos biztosítások, amelyek egy bankkártya szerződéshez

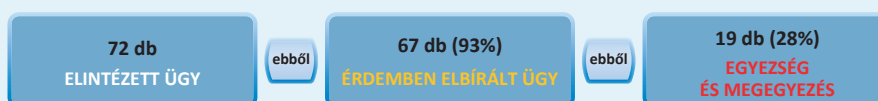
kapcsolódóan hoznak létre biztosítási jogviszonyt a biztosító és a biztosított között. Ezekben az esetekben a biztosított magával a bankkártya szerződés megkötésével biztosítottjává válik a bank és a biztosító között létrejött csoportos biztosításnak. Ezek között előfordulnak életbiztosítások, balesetbiztosítások, törlesztési biztosítások és utasbiztosítások is.

A csoportos biztosításokkal kapcsolatban indult jogvitákban a biztosítottak gyakran 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 (pl. hitelkártya szerződés) megkötésével egyúttal biztosítási szerződés biztosítottjává is válnak. A Ptk. továbbra is tartalmazza azt a – joggyakorlatban korábban is fennállott – szabályt, hogy a csoportos biztosítás esetén a biztosító tájékoztatási kötelezettségét csak a szerződő fél (tehát nem a biztosított) részére kell, hogy teljesítse, vagyis a biztosított felé nem áll fenn a biztosító egyéb biztosítások esetén meglévő tájékoztatási kötelezettsége. A Testület elé került ügyekben tapasztalható volt, hogy az igényt érvényesítő biztosítottak vagy jogutódai nincsenek azon információk birtokában, amelyekre szükségük van az eredményes igénybejelentéshez vagy igényérvényesítéshez. A biztosítottak ennél fogva a biztosítóval szemben nem hivatkozhatnak a megfelelő tájékoztatás hiányára, hiszen a biztosítónak közvetlenül a biztosítottal szemben nem áll fenn tájékoztatási kötelezettsége.

A csoportos biztosításokkal kapcsolatos problémaként merült fel, hogy a szolgáltatók a szerződéses feltételekben általában úgy rendelkeznek, hogy a biztosítási díj (szolgáltatási díj) meg nem fizetése esetén, a biztosított vonatkozásában, minden további értesítés nélkül megszűnik a biztosítás. A fogyasztó később hiába fizeti meg a bank részére a szolgáltatási díjat, a biztosítási jogviszony csak egy újabb csatlakozó nyilatkozat benyújtása esetén kezdődik újra. Több olyan esetben is egyezséget kötöttek a felek, amikor a biztosítóval szerződő fél részéről nem volt egyértelműen megállapítható a biztosított részére nyújtott tájékoztatás megtörténte, annak terjedelme vagy a tájékoztatás dokumentálása nem történt meg megfelelően vagy az félreérthető volt.

A csoportos biztosítások tekintetében a biztosítottá váló személyek konkrétabb és részletesebb tájékoztatása lenne szükséges magáról a biztosítottá válás tényéről és a biztosítás részletes feltételeiről. A Ptk. jelenleg hatályos szabályaira figyelemmel ez a cél csak jogalkotási úton lenne elérhető.

#### A 2018. évben lezárt baleset- és betegségbiztosítási ügyek számokban



#### AZ EGYÉB NEM ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÜGYEK

Számos jogvita keletkezett az **utazási biztosításokkal** és útlemondási (sztornó) biztosításokkal kapcsolatban is. Az utasbiztosítással kapcsolatos ügyek száma a legutóbbi évhez képest kis mértékben nőtt, az összes biztosítási ügy 4 százalékát jelentették. 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 és egy összegben kell megfizetni. A biztosító által kiállított kötvény érvényessége az előre meghatározott utazási időtartamhoz igazodik. Az utasbiztosítást megkötő szerződők számos konstrukció közül választhatnak, amelyek a vállalt kockázatok és a biztosítási szolgáltatások értékhatárának meghatározásában egymástól jelentősen eltérhetnek.

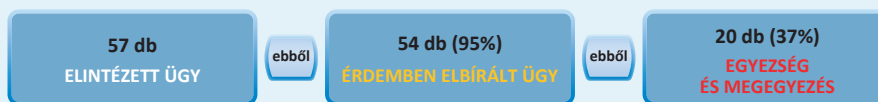
Az utasbiztosításokra is érvényes az az általános, a többi biztosítási szerződésre vonatkozó megállapítás, hogy a megkötött utasbiztosítás a biztosítási szerződés részévé váló általános szerződési feltételekben meghatározott veszélynemekre, kockázatokra nyújt fedezetet. Ennél fogva csak azon káresemények váltják ki a biztosító szolgáltatási kötelezettségét, amelyek a szerződésben rögzítésre kerültek. Emiatt a poggyászkárok körében 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 (elektronikai eszközök,

ékszerek, készpénz) eltulajdonítására alapították igényüket, melyek tekintetében nem volt megállapítható a kérelem megalapozottsága. Több esetben vita alakult ki abból fakadóan, hogy a poggyász-lopáskár tekintetében a kérelmező nem tett rendőrségi feljelentést (amelyet kötelező feltételként szabályozott a biztosítás) vagy a rendőrségi feljelentésben – nyelvi problémák miatt – a kérelmező előadásával összhangban nem álló nyilatkozatokat vettek fel.

Az utasbiztosítás megkötése során célszerű, hogy az utazás jellegének (síelés, bűvázkodás, extrém sportok) megfelelő utasbiztosítást válasszon a szerződő, mivel az utasbiztosítások a speciális körülményekre csak kifejezett rendelkezés esetén nyújtanak fedezetet. Fontos, hogy az indulást megelőzően minden esetben nézzük meg a biztosítási feltételekben, hogy mi a teendőnk kár esetén, mentsük el a baj esetén értesítendő asszisztencia szolgáltatás telefonszámát is. Érdeemes az itthon maradó családtagokkal is megosztani a megkötött biztosítással kapcsolatos alapinformációkat, hiszen abban az esetben, ha a külföldön tartózkodó biztosított nem tud intézkedni, a hozzátartozó a biztosítási adatok ismeretében segíthet kihasználni a biztosítási szolgáltatás előnyeit a szervezésben és az azonnali költségvállalásban.

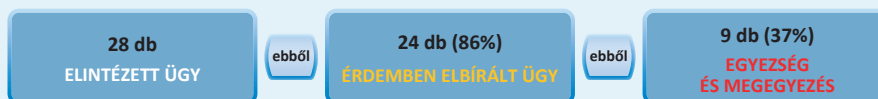
Az utasbiztosítások egyik külön válfaja az **útlemondási biztosítás** vagy más néven szturnó biztosítás. Ezek a biztosítások arra az esetre nyújtanak védelmet, ha az utas a lefoglalt utazását valamilyen, biztosítási feltételekben meghatározott okból (jellemzően betegség miatt) nem tudja megkezdeni és az adott utazást kénytelen lemondani. A jellemző jogvita, hogy fennállt-e az út lemondásakor a biztosított utas utazásképtelensége, illetve az utazásképtelenség oka mikor keletkezett.

#### A 2018. évben lezárt utasbiztosítási ügyek számokban



A **hitel- vagy törlesztési biztosítások** különféle hitelek, személyi kölcsönök, hitelkártyák mellé köthető biztosítások, általában csoportos biztosítás formájában. Az ezekkel a biztosításokkal kapcsolatos jogviták az összes biztosítási ügy mindössze 2 százalékát jelentették. A törlesztési biztosítás alapján a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós keresőképtelensége vagy munkanélkülisége esetére, meghatározott időtartamra, mely általában maximum hat-tizenkét hónap, átvállalja a biztosítottól a törlesztőrészeket, azaz az adós helyett ebben az időszakban a biztosító teljesíti a banknak. Több hitelbiztosítási termék tartalmaz élet-, illetve betegségbiztosítási fedezetet is, ahol 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. A vitás kérdés általában az volt, hogy a biztosított halála vagy maradandó egészségkárosodása egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegsége vagy sérülésre vezethető-e vissza, vagy azzal okozati összefüggésben áll-e.

#### A 2018. évben lezárt hitelbiztosítási ügyek számokban



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

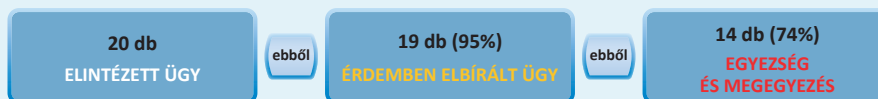
A termékbiztosítási ügyek számának 2017-es nagymértékű emelkedését követően 2018-ban sokkal kevesebb ilyen típusú ügy volt. Az érintett szolgáltatóknál valószínűsíthetően megváltozott a kárrendezési folyamat, melynek következtében a szolgáltatók a kárrendezés vagy a panaszkezelés során orvosolják az ügyfelek problémáit.

A készülékbiztosítási termékek értékesítése a mobiltelefon szolgáltatókon, nagyobb műszaki áruházláncokon és online műszaki kereskedéseken keresztül történik. 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. A jogvita a készüléket ért sérülés körülményeivel, lopáskár esetén a készülék őrizenlővel volt kapcsolatos.

A kiterjesztett garancia biztosításokon belül a jogviták egy külön csoportját jelentették 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 garanciabiztosítás kockázati körét. Más esetekben véleményeltérés volt a felek között abban, hogy a kiterjesztett garanciabiztosítás időbeli hatálya, tartama a szerződéskötéstől vagy a gyári garancia megszűnésének időpontjától kezdődik-e.

A termékbiztosításokkal kapcsolatos eljárások során továbbra is kiemelkedően magas volt az érintett biztosítók együttműködési hajlandósága, a Testület elé került termékbiztosítási ügyek jelentős hányadában vezetett eredményre a felek közötti békéltetés, melynek folytán egyezségeket kötöttek vagy a biztosító eljáráson kívül teljesítette a fogyasztó igényét.

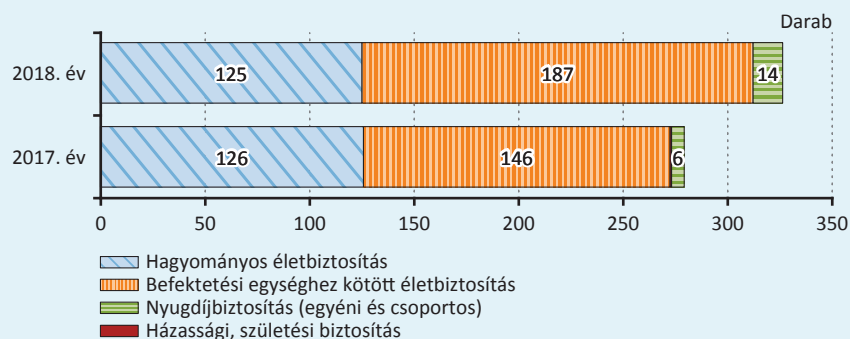
#### A 2018. évben lezárt termékbiztosítási ügyek számokban



#### 2.2.3.2. AZ ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGHOZ SOROLT ÜGYEK

Az életbiztosítással kapcsolatos kérelmek a biztosítási szektorhoz kapcsolódó kérelmek 24 százalékát tették ki, amely az előző évhez képest több mint 5 százalékpontos emelkedést jelent. Az életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos ügyek között a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások, a hagyományos életbiztosításokhoz és a nyugdíjbiztosítások egymáshoz viszonyított arányában is változás következett be. Míg a hagyományos életbiztosításokkal és nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatos jogviták száma jelentős változást nem mutat, addig a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták száma a korábbi évhez képest jelentősen nőtt.

#### A beérkezett életbiztosítási ügyek száma (db)



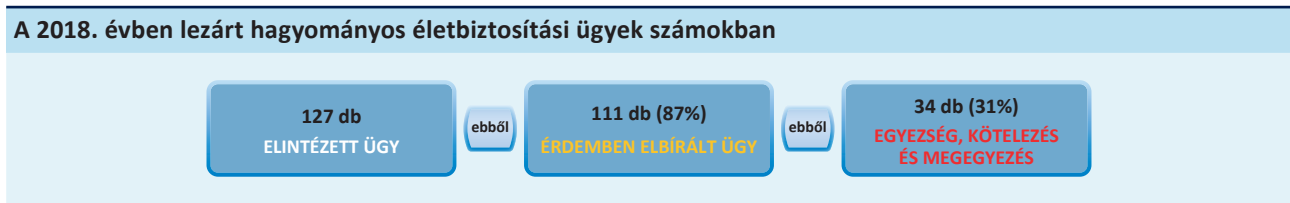
## A HAGYOMÁNYOS ÉLETBIZTOSÍTÁS

A hagyományos kockázati életbiztosításoknál a jogviták döntő többsége továbbra is a haláleseti szolgáltatás jogalpi elutasításával volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben az életbiztosítás kedvezményezettje vagy a biztosított örököse fordult a Testülethez, kérve a biztosító szolgáltatási kötelezettségének megállapítását. A jogviták többsége a haláleseti szolgáltatás jogalapra vonatkozó elutasításával volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben a problémát az jelenti, hogy a biztosító a biztosítottnak a kockázatviselés előtt már fennállott, meglévő betegsége miatti kizáró rendelkezésre hivatkozva utasítja el a szolgáltatási igényt. A kockázati életbiztosításokból fakadó jogviták jelentős része orvosi szakkérdéssé válik ezzel, és az elbírálás bizonyítottság hiányában lehetetlen, így az ügy megszüntetésre kerül, és csupán az eljárások kis hányadában kötnek egyezséget a felek az ilyen ügyekben.

A hagyományos életbiztosítást érintő kérelmek között több alkalommal távértékesítés során került megkötésre a szerződés, majd futárral postázásra a vonatkozó szerződéses dokumentáció. A fogyasztó a dokumentáció átvételét aláírásával elismerte ugyan, de az eljárás során a felek között vita alakult ki arról, hogy milyen dokumentumok kerültek átadásra. Ezekben az esetekben rendszerint a távértékesítéssel történt szerződéskötésről szóló telefonbeszélgetés leírata, hangfelvétele tisztázta a fogyasztónak nyújtott tájékoztatás tartalmát és a tájékoztatás tartalmától függően jött létre a felek között egyezség.

A kérelmezők bizonyos termékek tekintetében több esetben hivatkoztak a szerződéses feltételek tisztességtelenségére, mely a Testület hatáskörén túlmutató kérdés ugyan, azonban a fogyasztókat széles körben érintheti. A fogyasztók által sérelmezett szerződéses feltételek szerint a biztosító helyzetállása csak egy meghatározott idő eltelté után következett be, az ebben az időszakban befizetett biztosítási díj azonban az időszak elteltével jóval meghaladta a szerződésben meghatározott és nem változó biztosítási összeget, így a biztosító kockázata majdnem üres halmazt képezett.

A vegyes életbiztosításokkal – tehát a kockázati és elérési szolgáltatást is nyújtó életbiztosításokkal – kapcsolatban a kérelmek többsége az elérési szolgáltatás összecszerűségére vonatkozott. Problémát jelentett, hogy az elérési szolgáltatás megállapítása érdekében alkalmazott hozam számítási alapját az életbiztosítási díjtartalék képezi-e, melynek mértéke jellegénél fogva előzetesen nem állapítható meg, a szerződők számára annak pontos számítási módja nem ismerhető meg, vagyis a hozamszámítás, a hozam pontos mértéke a fogyasztók számára nem ellenőrizhető.



## A BEFEKTETÉSI EGYSÉGEKHEZ KÖTÖTT ÉLETBIZTOSÍTÁS

A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatban benyújtott kérelmek száma az előző évekhez képest jelentősen megemelkedett. Ezen ügyek tették ki az összes biztosítási ügy 14 százalékát és az összes életbiztosítási ügy 57 százalékát. A jogviták számának emelkedését valószínűleg az okozta, hogy a biztosítások nagy részének tartama 2017-2018-ban járt le és a szerződők a lejáratkor szembesültek azzal, hogy ténylegesen milyen mértékű lejáratit szolgáltatást teljesít részükre a biztosító. Egyértelműen megmutatkozik azonban az ügyek kapcsán a Magyar Nemzeti Bank etikus életbiztosítási koncepcióról szóló 8/2016. (VI.30) számú ajánlása és az azzal bevezetett konkrét költségtranszparencia, a TKM limitrendszer, valamint a további fogyasztók megfelelő tájékoztatását szolgáló egyéb szabályok kedvező hatása. A Testület elé csak elenyésző számban kerülnek egy-két éven belül megkötött unit-linked életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták.

A jogviták túlnyomó többsége a unit-linked életbiztosítások lejáratit szolgáltatásának mértékével volt kapcsolatos. A Testület elé kerülő ügyekben az ügyfelek szerződésszerűen kitöltötték a teljes szerződéses tartamot. A jelenleg lejáratit szerződések esetében egyértelműen megmutatkozik a korábbi időszak szabályozásának hiányossága és a unit-linked életbiztosítások fogyasztók számára kedvezőtlen költségstruktúrája. A hosszú, 10-20 év tartamra kötött szerződések esetében most mutatkozik meg ezen termékeknek az a sajátossága, hogy a magas költségelvonást a befizetett díjakból képzett befektetések hozamai az alacsony hozamkörnyezet miatt nem tudják kompenzálni. Ezeknél a biztosításoknál a fogyasztók számára kedvezőtlen

költségstruktúra jellemző, a szerződést (főként a szerződéskötést követő években) jelentős költségek, levonások terhelik. Az egyik legjelentősebb ilyen tétel a szerzési költségek fedezetéül szolgáló, a kezdeti egységek csökkentésével felszámított kezdeti költség. A korábbi módozatoknál gyakori volt, hogy a kezdeti költség mértéke meghaladta az éves biztosítási díj kétszeres összegét, mely költségelvonást a teljes tartam alatt sem volt képes kompenzálni a befektetések hozama. A biztosítást a biztosítási feltételekben meghatározott további elvonások is terhelik, mint például a kockázati biztosítás díja, a kezelési költség, átváltási költség, alapkezelési költség. A kérelmezők gyakran vitatták a felszámított költségek mértékét, azok jogosságát, valamint a költségstruktúra tisztességességét.

Bár a korábbinál kisebb számban, de előfordultak a tartam közben visszavásárolt életbiztosításokkal kapcsolatos jogviták. Ezek a biztosítási termékek hosszú (6-10-20 éves) tartamra jönnek létre, és a visszavásárlási érték, mint maradékjog, a biztosítás tartamából eltelt idő függvényében kerül meghatározásra. Tipikus problémát jelentett az egyes ügyekben, hogy amennyiben az életbiztosítás annak visszavásárlása vagy díj nem fizetés miatt a tartam lejáratára előtt megszűnt, akkor a szerződő részére sok esetben az általa befizetett összegnél jelentősen alacsonyabb összeg került kifizetésre, szélsőséges esetben a teljes befizetett összeg elveszett. Bizonyos unit-linked módozatok esetében a biztosító meghatározott eszközalap portfolióválasztása esetén hozam- és tőkegaranciát vállal, amennyiben a szerződő a tartam alatt a nevezett portfoliót nem változtatja meg, eszközalap váltást nem végez. Ezeknél a termékeknél jogvita volt az, hogy a szerződésben vállalt hozamgaranciát a biztosító az eszközalapban nyilvántartott befektetési egységek árfolyama tekintetében vállalja-e, ami a befektetési egységek darabszámának csökkenésével megvalósuló folyamatos költségelvonások miatt nem azonos a befizetett biztosítási díjakra vetített hozammal. Ennek folytán a nevezett termékek lejáratú szolgáltatásának összege gyakran alig haladta meg a befizetett biztosítási díjak összegét.

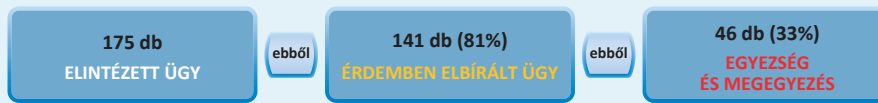
Szintén több kérelem érkezett az egyik olyan unit-linked életbiztosítási termékkel kapcsolatban, amely úgynevezett automatikus kötvénykölcsönrel jött létre. Ezeknél az életbiztosításoknál az ügyfél által befizetett egyszeri díj mellé a biztosító a kötéskor kötvénykölcsönt nyújtott részére, és ez a kiegészített összeg került befektetésre befektetési egységekben. A kötvénykölcsönt az ügyfélnek természetesen vissza kell fizetnie a biztosító felé, az levonásra kerül a kötvényértékből (lemondás esetén) vagy a visszavásárlási értékből. A kölcsön után kamatot számít fel a biztosító és azt a költségek számításai alapjánál is figyelembe veszi. Ezekben az esetekben a biztosító és az ügyfél jellemzően egyezségeket kötött egymással és a felek békés úton rendezték jogvitájukat.

Ennek a biztosítástípusnak az értékesítése a legtöbb esetben független biztosításközvetítők által történt. A kérelmezők gyakori hivatkozása volt, hogy a jelentős költségelvonással járó életbiztosítás megkötésére valamelyik biztosításközvetítőként eljáró családtagja, barátja vagy ismerőse beszélte rá. Az értékesítés során a kérelmezők előadása szerint kifejezetten, mint befektetési termékről beszéltek a közvetítők hangsúlyozva és néha eltúlozva a várható hozamokat, 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 a Testület számára a tényleges és valós tényállás megállapítása esetén az a tény, hogy a felvett ajánlati dokumentációk általában teljes körűen tartalmazzák a fogyasztó nyilatkozatait, mely szerint teljes mértékben megismerte és elfogadta a termék feltételeit, ennek körében a költségelvonásokat és befektetés tekintetében fennálló önálló kockázatvállalást. A kérelmezőknek ezen okirati bizonyítékokkal szemben kellene bizonyítania azt, hogy a szerződéskötés során ettől eltérő tájékoztatást nyújtottak részére. A pénzügyi szolgáltatók abban az esetben nyitottak csak a jogvita egyezséggel történő lezárására, ha az életbiztosítás ajánlati dokumentációja valamilyen hibában, hiányosságban szenved.

A befektetési egységekhez kötött életbiztosítások tekintetében különösen fontos lenne, hogy a szerződők a saját befektetési ismereteiknek és tapasztalataiknak, kockázatvállalási hajlandóságuknak, kockázatviselési képességüknek, valamint vagyoni és jövedelmi helyzetüknek megfelelő terméket válasszanak. Ezen életbiztosítási termékek tekintetében – bár számos, a befektetésekhez hasonló sajátosságot mutatnak – a hatályos jogi szabályozás nem írja elő az ügyfelek kockázati besorolását. Kiemelten fontos a fogyasztók szempontjából, hogy hangsúlyosan tanulmányozzák át a szerződés megkötése előtt az adott szerződést terhelő lehetséges költségeket, melyek áttekinthetőségét a jelenlegi jogi szabályozás már jelentősen megkönnyítette.

### A 2018. évben lezárt befektetési egységhez kötött életbiztosítási ügyek számokban



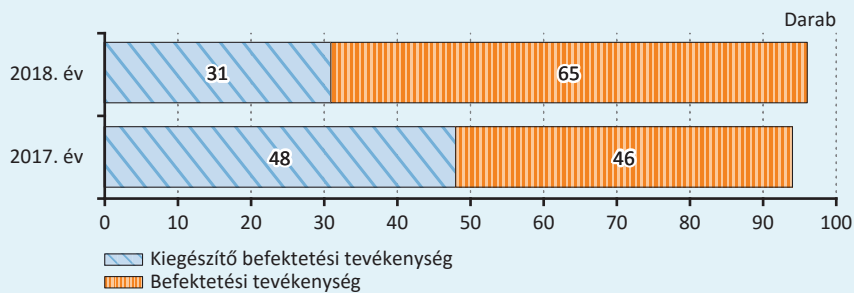
## A NYUGDÍJBIZTOSÍTÁS

A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban a 2018-as évben is csekély számú, mindössze 14 kérelem érkezett. A jogviták a lejáratú szolgáltatás összegszerűségével, az érvényesített adókedvezménnyel és a visszavásárlási összeg elszámolásával voltak kapcsolatosak. Mivel számos nyugdíjbiztosítási termék a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások sajátosságait hordozza, vélhetően hasonló problémák, hasonló jogviták fognak kialakulni ezen termékeknél is.

### 2.2.4. 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 96 kérelem érkezett. A benyújtott kérelmek száma a korábbi évhez képest nem mutat nagy eltérést, ugyanakkor a befektetési tevékenységgel kapcsolatos fogyasztói jogviták aránya a kiegészítő befektetési tevékenységgel kapcsolatos jogvitákhoz képest jelentősebben emelkedett.

#### A beérkezett tőkepiacot érintő kérelmek számának alakulása (db)



Amíg a befektetési tevékenységhez kapcsolódó ügyek az előző évben a tőkepiaccal kapcsolatos ügyek felét adták, addig a tárgyévben ezen ügyek aránya elérte a kétharmadot.

A befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatban 2018-ban 5 méltányossági kérelem került benyújtásra, melyek a számlavezetési díjak elengedésével és befektetési veszteség kompenzálásával voltak kapcsolatosak.

A befektetési tevékenységeken belül a befektetési tanácsadással, valamint a szerződési feltételekkel, díjakkal kapcsolatban emelkedett meg a kérelmek száma. A korábbi évekhez hasonlóan a befektetési tanácsadás során felmerülő jogvitákat két fő csoportra lehetett osztani. Az elsőbe olyan befektetők által kezdeményezett eljárások sorolhatók, akik aktív szerepet vállalnak befektetéseik kezelésében és közvetlen kapcsolatot tartanak fenn a befektetési vállalkozás üzletkötőjével. Ezekben az esetekben a felmerülő jogviták alapja az volt, hogy a fogyasztó a pénzügyi szolgáltató üzletkötőjétől nem kapott teljes körű felvilágosítást az adott befektetési termékről, annak kockázatát nem ismertették vele, esetleg félre is tájékoztatták, így befektetési döntései veszteséget eredményeztek számára, amely megtérítésére nyújtotta be kérelmét. A fenti fogyasztói jogviták rendezése érdekében lefolytatott eljárások során számos esetben egyezség született köszönhetően annak, hogy a fogyasztó és az üzletkötő közötti beszélgetések rögzítettek voltak, így az eljárás során azok vizsgálata lehetséges volt. További oka a felek közötti egyezségkötéseknek az volt, hogy a felek tartós kapcsolatban álltak, ezért mind a két félnek érdekében ennek fennmaradása.



A második csoportba a befektetésekhez kevésbé értő fogyasztók által kezdeményezett jogviták tartoznak. Ezek a fogyasztók befektetéseiket valamely bank hálózatán keresztül bonyolították le. A jogviták elsősorban a különböző befektetési jegyek megvásárlása során keletkeznek. A befektetési jegyek egy része jelentősen magasabb kockázatot hordoz, mint az állampapírok vagy a banki betétek, azonban ezekről a kockázatokról a banki ügyintézők nem megfelelően tájékoztatják őket, így csak később szembesülnek azzal, hogy a befektetési jegyeken árfolyamvesztést szenvedtek el. A Testület eljárásában ilyen esetekben az jelentett nehézséget, hogy a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja és a fogyasztó között a befektetési döntések meghozatal előtt lezajlott beszélgetések nem voltak rekonstruálhatók. Az eljárásban csak okirati bizonyítékok használhatók fel, ezek pedig azt igazolták, hogy a szükséges tájékoztatásokat a fogyasztók megkapták. Ilyen esetekben is előfordult, hogy a pénzügyi szolgáltatók az eset összes körülményét figyelembe véve, üzleti alapon a fogyasztót ért árfolyamvesztés egy részét megtérítették.

A fogyasztók szerződési feltételekkel, díjakkal, a befektetési jegyek visszaváltási jutalékmértékének módosításával kapcsolatban fordultak a leggyakrabban a Testülethez. Az ilyen ügyekben a kérelmezők szerint a pénzügyi szolgáltató alkalmazottja nem tájékoztatja őket arról, hogy bizonyos befektetési jegyek meghatározott időn belüli visszaváltása esetén büntető jutalékot alkalmaznak. A pénzügyi szolgáltatók ilyen esetekben arra hivatkoztak, hogy a vonatkozó díjjegyzéket megfelelő módon nyilvánosságra hozták, az a fogyasztók rendelkezésére állt. A szolgáltatók időnként méltányossági alapon is hajlandók voltak egyezséget kötni a tartós üzleti kapcsolat fenntartása érdekében.

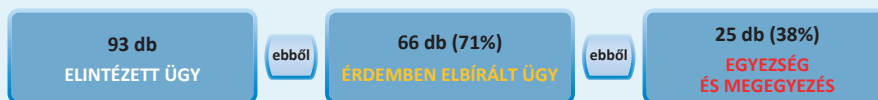
A kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységekkel kapcsolatban kezdeményezett fogyasztói jogviták száma az előző évhez képest jelentősen csökkent. Itt az értékpapírszámla vezetéssel, annak megszüntetésével, valamint költségeivel kapcsolatban keletkeztek viták a felek között. A fogyasztói kérelmek jelentős része a pénzügyi szolgáltatók által bevezetett állományi díj elengedésére irányult.

A tartós befektetési számlákkal kapcsolatos ügyekben továbbra is jellemzően a kamatadó-mentes kifizetés Szja. tv. 67/B. §-ában meghatározott feltételeinek megvalósulása, illetve ezen feltételek eltérő értelmezése okozta a felek között a jogvitát.

A befektetési szolgáltatásokat vagy kiegészítő befektetési szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek tekintetében kiemelten fontos, hogy az általuk megkötött szerződések és az azok részévé váló általános szerződési feltételek rendelkezéseit részletesen áttanulmányozzák. Ezen rendelkezések alapján dönthető el ugyanis a felek felelősségi viszonyainak (pl. tanácsadásért fennálló felelősségének), a kockázatviselés kereteinek kérdésköre. Célszerű továbbá a szolgáltatásokkal kapcsolatban felszámított díjak és költségek részletes ismerete, mivel ez is számos esetben eredményez jogvitát a felek között.

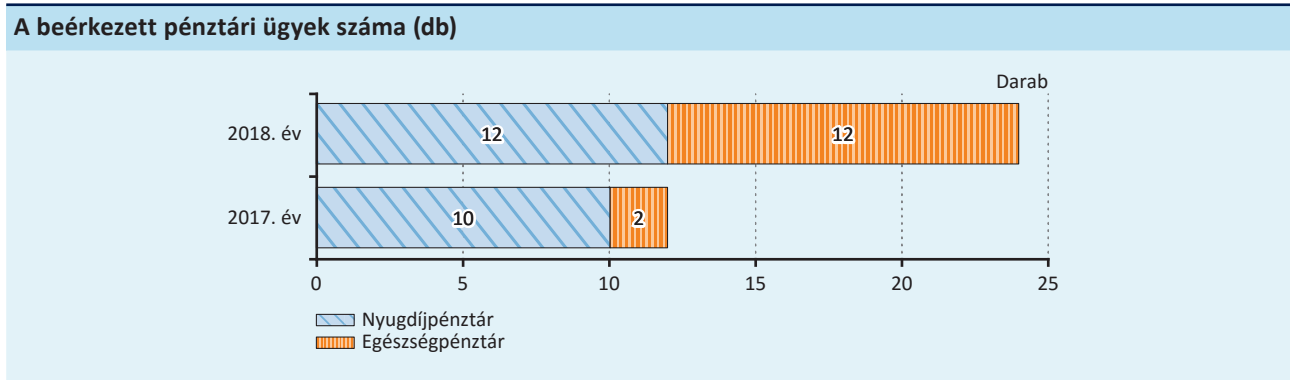
A korábbi évekhez hasonlóan a pénzügyi szolgáltatók az eljárások során együttműködők voltak. Képviselőik az előterjesztett válasziratok szerint és a meghallgatásokon történt személyes találkozások alkalmával is kiemelkedő szakmai felkészültségről adtak bizonyosságot. Amennyiben erre üzleti alapon lehetőségük nyílt, törekedtek az egyezségkötésre, a kompromisszumos megoldás megtalálására.

#### A 2018. évben lezárt tőkepiaci ügyek számokban



### 2.2.5. A pénztárakkal kapcsolatos jogviták

A pénztárakkal kapcsolatos ügyek közül 12 a nyugdíjpénztárakat érintette, 12 ügy pedig egészségpénztári szolgáltatásokkal kapcsolatban érkezett.



Az **önkéntes nyugdíjpénztárakkal** szemben a kérelmezők a téves, illetve nem teljes körű pénztári tájékoztatás miatt kezdeményeztek eljárást, melyben döntően a járulékfizetéssel kapcsolatos igényeiket kívánták érvényesíteni. Az egyik ügyben a kérelmező nyugdíjpénztári számláját megszüntette, majd sérelmezte, hogy a számlájáról történő kifizetés után EHO fizetési kötelezettsége keletkezett. Előadta, hogy nem tartja jogosnak a levonást, mert a kifizetéskor már nyugdíjas volt. A nyugdíjpénztár arra hivatkozott, hogy a kérelmező által igényelt szolgáltatás a 10 éves várakozási időt követő kifizetésre irányult, a kérelmező további – nyugdíjszolgáltatásra való jogosultságot igazoló – iratot nem nyújtott be. A kérelmező ekkor az öregségi nyugdíjkorhatárt még nem töltötte be, a nyugdíjpénztárnak erre vonatkozó igazolás, tájékoztatás hiányában nem volt tudomása arról, hogy a kérelmező a kifizetési igény benyújtásakor már egyéb jogcímen nyugdíjassá vált. A szolgáltató előadta, hogy a kérelmező az eljárás megindítását követően benyújtotta a nyugdíjmegállapító határozatot, ennek alapján a nyugdíjpénztár az elszámolás korrekcióját végrehajtotta és azt a kérelmező részére megküldte. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató intézkedésére tekintettel a kérelmét visszavonta.

Egy **magánnyugdíj-pénztárral** kapcsolatos ügyben a kérelmező sérelmezte a társadalombiztosítási nyugellátásba történő átlépése kapcsán készített pénztári elszámolást, vitatta a reálhozam összegét. A meghallgatáson a felek részletesen ismertették álláspontjaikat, majd a kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a pénzügyi szolgáltató magyarázatát megértette és elfogadja és a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését.

Az **egészségpénztárakkal** kapcsolatos jogvitákban a kérelmezői igények az egészségpénztár által nyújtott szolgáltatásokkal voltak kapcsolatosak. Nagyobb számban fordultak elő olyan jogviták, amelyekben a kérelmező azt sérelmezte, hogy a pénztár egyoldalúan, előzetes hozzájárulásuk nélkül döntött egy új alap bevezetéséről, a díjat pedig a közösségi szolgáltatásokhoz történő hozzájárulási díjként a pénztártagok egyéni számlájának megterhelésével, és az alapba történő átcsoportosítással biztosította. A kérelmezők a szolgáltatás megszüntetését, a számlán történt zárolás feloldását és a terhelés jóváírását kérték. Más esetekben a kérelmező azt sérelmezte, hogy az ügyfélszolgálaton leadott, de az ügyintéző által igazoltan át nem vett számlák utóbb nem voltak fellelhetőek. A számlák leadását a kérelmező nem tudta bizonyítani, azonban a pénztárak nyitottak voltak arra, hogy a számlamásolat beszerzése és benyújtása után pótlólag megtegyék a kifizetést.

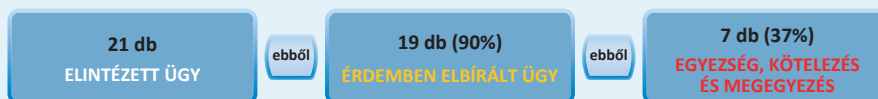
Egy másik ügyben a kérelmező sérelmezte, hogy egy általa benyújtott számlát a pénzügyi szolgáltató elutasított, mert a számlán szereplő vevő, és az orvosi javaslaton szereplő személy különböző volt. Az egészségpénztár által ezt követően megküldött adóigazoláson jogosulatlan egyéb jövedelem került feltüntetésre. Az egészségpénztár előadta, hogy az elutasítás során nem tájékoztatta a kérelmezőt arról, hogy abban az esetben, ha kedvezményezett részére történik az igénybevétel, szükséges, hogy a számlából is kiderüljön az, hogy a kedvezményezett vette igénybe a szolgáltatást, illetve elmaradt annak figyelembe vétele is, hogy a beküldött számlán, ha vevőszámként is, de feltüntetésre került a kérelmező szolgáltatási kedvezményezettjének a TAJ száma. A felek között egyezség jött létre, amelynek keretében az egészségpénztár vállalta, hogy kártérítés jogcímen megfizeti a kérelmező részére a téves minősítésből eredő – a kérelmező által igazoltan megfizetett – közterhek ellenértékét.

Csupán egy ügyben került sor a pénzügyi szolgáltatót kötelező határozat meghozatalára, jogszabályi alávetés alapján.

A Testület tapasztalatai szerint indokolt, hogy az egészségpénztári tagok a szolgáltatási szabályzat részletes megismerésével mérjék fel, hogy a választott pénztárnál milyen szolgáltatásokat tudnak igénybe venni. Ennek során javasolt megismerni a pénztárak internetes felületén elérhető tájékoztatókat is.

A pénztáraktól elvárható, hogy magasan képzett ügyintézőkkel találkozhassanak a fogyasztók ügyeik intézése során, akik teljes körű tájékoztatást tudnak nyújtani ügyfeleiknek.

#### A 2018. évben lezárt pénztári ügyek számokban



### 2.3. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK

A FIN-Net nemzetközi hálózat segítségével a fogyasztók egy más tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval – bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással stb. – kapcsolatos jogvitájuk esetén találhatnak egy olyan, akár a saját országukban működő alternatív vitarendezési fórumot, amely az ügyet megoldhatja. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákra vonatkozó magyar szabályozást a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 124-129. §-ai tartalmazzák.

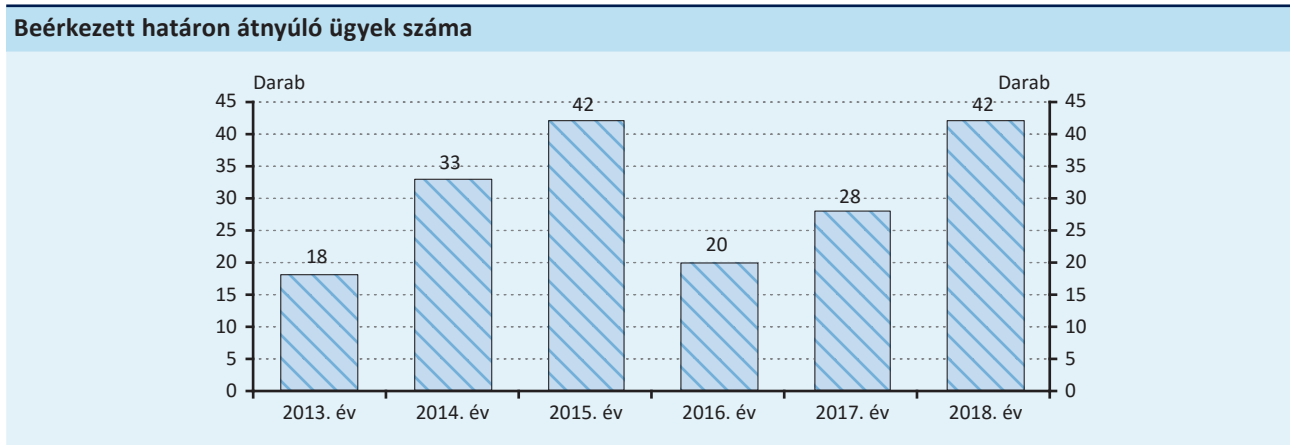
Ezek a szabályok irányadók azokban a jogvitákban, amelyekben az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon, míg a pénzügyi szolgáltató székhelye, telephelye, letelepedési helye az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban van; vagy éppen fordítva, 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 lakó- vagy tartózkodási hellyel a szolgáltató pedig más EGT államban bejegyzett pénzügyi szolgáltató, az eljárás megindításának többletfeltétele a szolgáltató által tett alávetési nyilatkozat megléte. Ez az eljárásnak való alávetést és a döntés előzetes elfogadását együttesen jelenti. Alávetési nyilatkozat hiányában a Testületnek csak tájékoztatási és – amennyiben a kérelmező kéri – továbbküldési feladata van. Ilyen esetekben a Testületnek tájékoztatnia kell a fogyasztót az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT állambeli alternatív vitarendezési fórumról, annak az eljárására vonatkozó szabályairól, különösen a szolgáltatóval való előzetes egyeztetés szükségességéről és az eljárás megindítására előírt határidőről. 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 kivétellel megegyezik a belföldi eljárással. Eredménye – a kérelem megalapozottsága esetén – lehet egyezség, kötelezést tartalmazó határozat, vagy pedig amennyiben a kérelem nem megalapozott, akkor az eljárás megszüntetésére kerül sor. Az eljárás az általános, belföldi ügyekre vonatkozó ügymenettel ellentétben minden esetben írásban történik, 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 hosszabbíthatja meg. 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 közöttük alkalmazott kommunikáció nyelvét használja. 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, illetve amely a jogvitával érintett szolgáltató és a fogyasztó közötti kommunikáció nyelve volt. A szükséges fordítási költségek az eljárás költségét jelentik, a kötelezést tartalmazó határozatban meg kell állapítani azok viselőjét.

Az eljárás kezdeményezése a FIN-Net hivatalos formanyomtatványával történik, a kérelemnyomtatvány a 4. számú mellékletben található. A formanyomtatvány letölthető továbbá a FIN-Net hivatalos honlapjáról is: [https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form\\_en](https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-complaint-form_en)

2018. évben – a Testület eddigi gyakorlatához hasonlóan – a határon átnyúló ügyek száma a többi ügy számához viszonyítva elenyésző volt. A korábbi évek folyamatosan növekvő tendenciáját követően 2016-ban csökkent ugyan az ügyszám, azonban ez a tendencia megfordult, és a 2018. évben már 42 új kérelem érkezett.



A határon átnyúló ügyek közül 2018. január 1. napján 8 ügy volt folyamatban, amihez az év során 42 új kérelem érkezett. 2018-ban 31 ügy került lezárásra, így 19 ügy lezárására 2019-ben kerülhet sor.

A 31 lezárt ügyből 27 esetben magyarországi, 4 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet. Az eljárás 6 ügyben hitelintézettel, 2 ügyben befektetési szolgáltatóval, 1 ügyben internetes pénzügyi vállalkozással, 22 ügyben pedig biztosítóval szemben indult. A magyarországi szolgáltatókkal szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok kezdeményezték eljárást, illetve határon túl élő magyaroktól származott a kérelem. A kérelmezett szolgáltatók és a panaszok jellege nem tért el jelentősen az általános eljárásban tapasztaltaktól, alapvetően hitel- vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyletekkel, bankkártya tranzakciókkal, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal, utazási biztosítással, felszámolt tranzakciós díjakkal összefüggő ügyek érkeztek.

Egy esetben a kérelemre vonatkozóan a Testület nem rendelkezett hatáskörrel. Eljárási akadály 3 ügyben merült fel, ahol arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására.

Három esetben az érdemi eljárás előfeltételei nem teljesültek, mivel a kérelmezők nem tettek maradéktalanul eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyeknél a kérelmezők minden esetben tájékoztatást kaptak arra vonatkozóan, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával a Testület eljárását ismételten kezdeményezhetik.

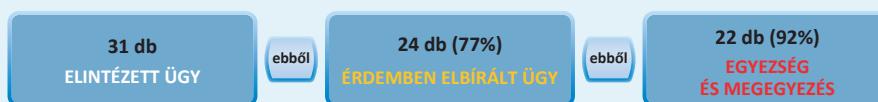
24 ügyben érdemi határozat hozatalára, ebből 8 esetben az eljárás megszüntetésére került sor. A megszüntetésre került ügyekből 2 esetben lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása, mert további széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatására lett volna szükség, amelyre a Testület eljárásában nincs lehetőség. További 3 esetben a kérelmező visszavonta a kérelmét arra tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás során teljesítette a kérelmében foglaltakat. Három esetben szükségtelennek bizonyult az eljárás folytatása, mivel a pénzügyi szolgáltató időközben teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt.

Az érdemi határozatok közül 16 esetben került sor egyezség megkötésére. A kérelmezők mindegyik esetben magyarországi illetőségűek voltak, akik külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatók ellen nyújtották be kérelmüket befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéssel, valamint utazási biztosítással kapcsolatban. A Testület korábbi tapasztalata szerint a legtöbb esetben a külföldi szolgáltatók nem vetették alá magukat a Testület eljárásának. Ez a tendencia 2018-ban pozitívan

változott, mivel az érintett külföldi pénzügyi szolgáltatók a legtöbb esetben beküldték az alávetési nyilatkozatukat, így a Testület ezekben az esetekben is érdemi döntést hozhatott.

A kérelmezők a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatosan azt sérelmezték, hogy szerződéskötés előtt nem kaptak megfelelő tájékoztatást a költségekről és a szerződés éves indexálásáról, a szerződés költség- és díjszerkezete átláthatatlan volt számukra, illetve azt csak évekkel később ismerték meg. Sérelmezték továbbá, hogy szerződéskötéskor nem kaptak tájékoztatást arról, hogy a rendszeres díj „dinamizálásakor” a pénzügyi szolgáltató ugyanakkora költségelvonást foganatosít a díjnövekmény tekintetében, mint egy újonnan kötött szerződés esetén, valamint nem rendelkeztek információval befektetéseik állásáról, hozamáról sem. A pénzügyi szolgáltató az eljárások során a kérelmezők igényének jogosságát nem ismerte el, ugyanakkor az ügy békés megoldása érdekében minden esetben egyezségi ajánlatot tett. Az egyezségi ajánlatában vállalta, hogy a kérelmezők által a szerződésre befizetett díjakat visszatéríti, és a szerződést megszünteti. A kérelmezők a pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatát – egy kivételtől eltekintve – minden esetben elfogadták.

#### A 2018. évben lezárt határon átnyúló ügyek számokban



Az utazási biztosítási szerződések tekintetében a kérelmezők azt sérelmezték, hogy a külföldi biztosító kizárásra hivatkozott, nem ismerte el a káreseményt biztosítási eseményként, vagy a szerződésben megállapított összegű biztosítási díjat fizette ki számukra. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató újra felülvizsgálta a káreseményt, és minden esetben egyezségi ajánlatot tett.

## 2.4. AZ ELSZÁMOLÁSI ÜGYEKEL ÖSSZEFÜGGŐ 2018. ÉVI TEVÉKENYSÉG

A Testület számára még 2018-ban is feladatot jelentett a törvényi elszámolással kapcsolatos pénzügyi jogviták intézése, a törvényi elszámolások felülvizsgálata. A 2015. január 1. óta beérkezett elszámolással kapcsolatos kérelmek és elindított új eljárások száma az év végére 16.790-re emelkedett. 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 2018. évben (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	11	0	2*	13*
Új és megismételt ügyek	13	2	1	16
Lezárt ügyek	21	2	3	26
Folyamatban lévő ügyek december 31-én	3	0	0	3

\*A 2017. évi jelentésben december 31-én folyamatban lévő ügyek száma 14 darab volt, mely korrekció okán 13 db-ra csökkent. Ennek oka, hogy egy 153-as ként indított ügyet az általános szabályok szerint kellett lefolytatni.

Az év folyamán összesen 16 ügy érkezett a Testülethez. 5 ügyben a nemperes bíróság utasította a Testületet új eljárás lefolytatására. További 4 ügyben a kérelmezők első alkalommal fordultak a Testülethez, korábban elszámolási ügyük nem volt.

Közülük két kérelmező a helyes elszámolás megállapítását, egy kérelmező panaszeljárás lefolytatását szerette volna elérni a pénzügyi szolgáltatónál, a negyedik ügyben a kérelmező az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítását kérte.

Három olyan kérelmező volt, akik korábban valamilyen típusú ügyükben az elszámolással kapcsolatban már kezdeményeztek eljárást és a meghozott testületi döntéssel szemben nem éltek jogorvoslattal. Egyikük ügyében volt már egy korábbi előzményügy, ahol a pénzügyi szolgáltató a kérelmező ez irányú igényére és a Testület döntésére tekintettel új elszámolást készített, melyet a kérelmező jogorvoslattal támadott. A két másik ügyben az előzményt az elszámolási kötelezettség fennálltának megállapítása tárgyában hozott testületi döntés jelentette. Az egyiknél a pénzügyi szolgáltató elszámolást készített, ezt támadta a kérelmező. A másik ügyben a pénzügyi szolgáltató nem volt hajlandó panaszeljárás lefolytatására, így a kérelmező erre való kötelezést kért.

4 ügyben volt már bírósági előzmény, ezek mindegyikénél az érintett pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, melyet az érintett kérelmezők vitattak.

A 2018. év folyamán összesen 26 elszámolási ügyet zárt le a Testület. Ezek eredményét ügytípusonkénti bontásban az alábbi táblázat mutatja:

<b>Lezárt elszámolási ügyek ügytípusonként 2018. évben (db)</b>					
Az ügylezárás eredménye	151. ügytípus	152. ügytípus	153. ügytípus	Összesen	Arány
Egyezségi határozat	0	0	0	0	0%
Kötelezést tartalmazó határozat	6	0	0	6	23%
Eljárást megszüntető határozat	15	2	3	20	77%
<b>Összes lezárt ügy</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

## 3. A Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadása

### 3.1. A PERES ELJÁRÁSOK

2018. január 1-jén 4 peres eljárás volt folyamatban. Egy perben már 2017-ben szóban ítéletet hirdetett a Kúria, de annak írásba foglalása csak később, 2018-ban történt meg. 2018-ban 3 ügy zárult le véglegesen, így az év végére a folyamatban lévő perek száma 1 darabra csökkent. A 2018. év folyamán a Testület egyetlen döntése ellen sem indult peres eljárás.

Az év végén még folyamatban lévő pert egy bank indította egy ajánlással szemben. Ebben a Testület azt ajánlotta a felperesnek, hogy meghatározott időn belül a kérelmező részére az általa jóvá nem hagyott, a felperesi bank által a kérelmező nevében vezetett pénzforgalmi bankszámláról teljesített egy millió forintot meghaladó összegű fizetési műveletek összegét az előbbi számlán, meghatározott időn belül írja jóvá. Az ajánlást arra alapította a Testület, hogy a kérelmező nevében vezetett számla megnyitására a vonatkozó jogszabályokkal és a felperesi banki szabályzatokkal ellentétesen került sor. Ez teremtett lehetőséget a kérelmező hozzátartozójának arra, hogy a szóban forgó összeget a kérelmező tudta és előzetes jóváhagyása nélkül, több részletben a saját számlájára átutalja. A felperes keresete alapján az első fokon eljáró Fővárosi Törvényszék az ajánlást hatályon kívül helyezte.

A Törvényszék álláspontja szerint Magyarország Alaptörvényének (Alaptörvény) XXIV. cikk (1) bekezdésében foglalt, a hatóságokra vonatkozó indokolási követelmény minden, egyedi ügyben eljáró jogalkalmazóra, így a Testületre, mint hatóságra is kiterjed. Ebből következően a Testület eljárásában történt jelzéseiből, nyilatkozataiból ki kellett volna derülnie, hogy álláspontja szerint mi az eljárás tárgya. A Testület a Fővárosi Törvényszék határozata szerint jogot sértett azzal, hogy az általa majdan alkalmazandó jogszabályt előzetesen nem jelölte meg, illetve, hogy más ügyben hozott határozatot, mint amire a körülményekből a kérelmezett következtethetne. A Törvényszék úgy vélte továbbá, hogy a kérelmező igényét a Testület által megjelölttől eltérően a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) rendelkezése figyelembevételével kellett volna megítélni.

Az elsőfokú ítélettel szemben előterjesztett fellebbezés folytán eljáró Fővárosi Ítéltábla jogerős ítéletével az elsőfokú bíróság ítéletét helybenhagyta. Álláspontja szerint mind a Testület, mind az elsőfokú bíróság szem elől tévesztette, hogy a kérelmező kérelme nem tartalmazott a Testület döntésére irányuló határozott indítványt, így a Testület akkor járt volna el helyesen, ha a kérelmezőt ezen hiány pótlására felhívja. Mivel ez nem történt meg, az eljárás nem felelt meg a vonatkozó jogszabályoknak. Az Ítéltábla álláspontja szerint ez utóbbi miatt nincs jelentősége annak (és így az Ítéltábla már nem is vizsgálta), hogy a Testület hatóságnak minősül-e és eljárására vonatkozik-e az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdése, illetve az ajánlás tartalma egyebekben megfelel-e a jogszabályoknak. A jogerős ítélettel szemben a Testület felülvizsgálati kérelmet terjesztett elő egyrészt eljárási okokra, azaz arra való hivatkozással, hogy az Ítéltábla túlterjeszkedett a fellebbezési kérelmen és ellenkérelmen, másrészt a jogerős ítélet anyagi jogi jogszabálysértő voltára hivatkozással. A felülvizsgálati eljárás még folyamatban van.

### Jogerős bírósági döntések, pernyertesség

Az év folyamán 5 bírósági döntés érkezett a Testület döntéseinek bírósági felülvizsgálata iránt indított perekben (a fentiekben részletezett ügyszámokhoz két döntés is kapcsolódik). Az 5 jogerős döntésből egy döntés elsőfokú, három másodfokú, további egy pedig a Kúria döntése volt.

A bírósági döntések megoszlása a következő:

A bíróság döntése	Bírósági döntések száma
nyert	1 db
vesztett	4 db
<b>Összesen</b>	<b>5 db</b>

Egy lízingtevékenységgel foglalkozó pénzügyi intézmény a Testület elszámolásra kötelező határozatának hatályon kívül helyezését kérte arra hivatkozva, hogy az érintett kölcsönszerződés 2014. július 26. előtt szűnt meg, ezért nem tartozik az elszámolási törvény hatálya alá. Az elsőfokú bíróság a keresetet elutasította. A felperes fellebbezése eredményeképpen eljárás másodfokú bíróság az ítéletet hatályon kívül helyezte és az elsőfokú bíróságot új eljárásra kötelezte. Ítéletében megállapította, hogy a felperes a járásbíróstól a fogyasztóval szembeni eljárásban nem csak a határozat megváltoztatását, de az MNB törvény alapján a határozat hatályon kívül helyezését is kérhette. A megismételt eljárásban az elsőfokú bíróság a Testület határozatát hatályon kívül helyezte, mert a kölcsönszerződés 2009. július 21. napján megszűnt. Álláspontja szerint a Testület annak ellenére kötelezte elszámolásra a felperest, hogy annak törvényi feltételei fennálltak volna. A megismételt másodfokú eljárásban az ítélet végül azért utasította el a keresetet, mert felperes a keresetindítási határidőn túl módosította keresetét, pedig a hatályon kívül helyezési okot a keresetindítási határidőn belül kell megjelölni.

Ugyanezen lízingtevékenységgel foglalkozó intézmény egy másik elszámolási ügyben is elutasította a fogyasztó panaszát. A fogyasztó ezt követően ismét panaszt nyújtott be a pénzügyi intézményhez, amely azt ismét elutasította. A fogyasztó csak a második panasz elutasításától számított 30 napon belül fordult a Testülethez, az pedig elszámolásra kötelezte a pénzügyi intézményt. Az Ítélet szerint a fogyasztó Testülethez fordulási joga nem éledt fel az újabb panaszára tekintettel, hanem az eredeti panasz elutasításától számított határidő leteltével megszűnt. Az Ítélet megerősítette azt a korábbi álláspontját is, hogy a pénzügyi intézmény nemcsak az elszámolási törvény szerinti nem peres eljárást indíthatja a fogyasztó ellen a járásbíróstól, hanem a Testület elleni perben is kérheti a határozat hatályon kívül helyezését. A Kúria az Ítélet ítéletét hatályában fenntartotta. Indokolása szerint a Testület köteles vizsgálni, hogy az eljárás megindításának jogszabályi feltételei fennállnak-e, és kötelezést tartalmazó határozat akkor hozható, ha a kérelem előterjesztésére határidőn belül kerül sor. Megállapította, hogy az elkésettséget tehát akkor is hivatalból kell észlelni, ha a szolgáltató a panaszt nem erre tekintettel utasította el.

A Fővárosi Ítélet – osztva az elsőfokú bíróság álláspontját – helyben hagyott egy hatályon kívül helyezendő elsőfokú ítéletet. Az eljárás tárgya egy olyan testületi ajánlás volt, mely a kérelmező részére egy öröklési ügygel összefüggésben adatok kiadását ajánlotta a felperes bank terhére. A másodfokú bíróság ebben az ítéletében arra mutatott rá, hogy – bár kétségtelen, hogy örökösök számlákkal kapcsolatban, egyes esetekben a pénzügyi intézmények bizonyos információkat örökösöknek is kötelesek kiadni – a Hpt. azon rendelkezéseit azonban, melyek azt szabályozzák, hogy pénzügyi intézmények banktitkot kinek adhatnak ki, analógia útján, kiterjesztően értelmezni nem lehet.

### 3.2. A NEMPERES ELJÁRÁSOK AZ ELSZÁMOLÁSI ÜGYEKBEN

A deviza-, deviza alapú és forintHITELES elszámolási jogvitákkal kapcsolatos ügyekben december 31-ig összesen 14 nemperes eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem érkezett a Testülethez. Ebből 9 ügyben a kérelmező először élt ezzel a jogorvoslati lehetőséggel. 5 ügyben már korábban is terjesztett elő ilyen jogorvoslat iránti kérelmet az érintett, tekintve, hogy ezeket az ügyeket a Testület úgynevezett megismételt eljárásban már kétszer vagy több alkalommal is tárgyalta.

A Testület 2018. december 31-ig 38 jogerősen befejezett nemperes eljárásról kapott értesítést az illetékes bíróságoktól.

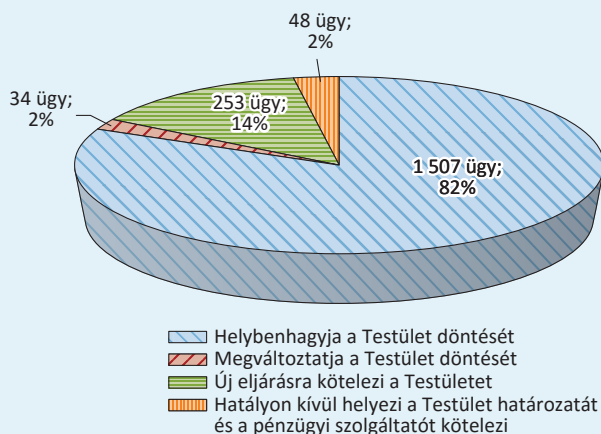
A 2015-től 2018. december 31-ig a Testülethez érkezett jogorvoslati igény száma összesen 2.457. Ebből 2.439 ügyben az eljáró bíróságok a jogerős döntésről küldtek tájékoztatást, míg 18 ügyben a nemperes eljárás még az illetékes bíróságok előtt nem zárult le.



A 2015-2018. évek között jogerősen befejezett összes nem peres eljárás közül az illetékes nem peres bíróságok 597 ügyben érdemi vizsgálat nélkül utasították el a kérelmet. Az érdemi felülvizsgálat eredményeként hozott 1.842 jogerős végzés 82 százalékában a bíróságok helyben hagyták a Testület határozatait, új eljárás lefolytatására 253 ügyben (14 %) került sor kötelezés kiadására.

A 253 megismételt eljárásra utasított ügyből a nem peres bíróság 11 esetben megállapította, hogy nem elszámolási jogvita, hanem békéltetési (ügynevezett általános) ügy, és ennek megfelelően ezeket az ügyeket a békéltetési eljárások szabályai szerint kell lefolytatni.

**Nemperes eljárásokban érdemben felülvizsgált ügyekben hozott jogerős végzések 2018. december 31-én**



A megismételt eljárások között 8 olyan ügy van, ahol a második nem peres eljárás eredményeként újra le kellett folytatni a testületi eljárást. 4 kérelmező harmadik alkalommal is élt ezzel a jogorvoslati lehetőséggel, de a bíróság mindegyik ügyben helybenhagyta a Testület határozatát.

## 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/](http://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 kifejezzék. 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. Képviselői 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 összefoglalást, 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 Perképviselői 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: olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált ügyek vitássá nem tehetők.

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.
4. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitáikat 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 postai úton vagy ügyfélkapun, illetve az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül benyújtani A Testület e-mailben 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,

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.
7. A méltányossági kérelmek a 7.1. ponttól eltérően az „Általános fogyasztói kérelem” c. nyomtatvány használatával, kézzel vagy géppel írt szabadszöveges beadványként, vagy a 11.sz. mellékletben szereplő, de nem kötelezően kitöltendő formanyomtatványon is előterjeszhetők.

A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) az érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a méltányossági kérelem alapjául szolgáló személyi és anyagi körülmények megjelölését, és ha van, az azokat alátámasztó bizonyítékokat,



- d) a kérelmező nyilatkozatát a méltányossági igénye rendezésének megkísérléséről a pénzügyi szolgáltatónál,
- e) az elutasított méltányossági kérelmet és az elutasítást tartalmazó iratot, vagy a kérelmező arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy a pénzügyi szolgáltató a benyújtást követő 30 napon belül nem válaszolt a méltányossági kérelmére,
- f) a méltányossági igény teljesítésére vonatkozó indítványt,
- g) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező hivatkozik,
- h) a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni,
- i) 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,
- j) a kérelmező nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt korábban nem terjesztett elő méltányossági kérelmet.

## 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 kérdéssel feltevésre vagy tényelődásra 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 forintba szólóként értékeli.

Ha a kérelmező egy eljárásban egy jogviszonyból eredő több igényét vagy több jogvi-szonyból 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 kamat-tal, 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 egyezségeket 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 egyezségeket 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 egyezségeket tartalmazó határozatot a távolmaradó fél részére az eljáró tanács postai úton kézbesíti. Ha egyezségkötésre meghallgatáson kívül kerül sor, az eljáró tanács az egyezségeket 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 egyezségeket 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 (anyja 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 ajánlásra 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 kézbesítenni 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 úgymint 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 ügyenként 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 egyenél 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 adó társak 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 szolgáltatónak 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 felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait ( születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
  - az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
  - az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,
  - a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
  - az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelmeztetéseit,
  - 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 alávétési nyilatkozatot nem tett.
16. A kötelezésről rendelkező határozatnak tartalmaznia kell:
- a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy levelezési címét, születési helyét, idejét,
  - a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
  - a jogvita rövid összefoglalását vagy utalást a kérelem és a válaszirat tartalmára,
  - az eljáró tanács döntését,
  - az alkalmazott jogszabályok megjelölését,
  - a jogorvoslat lehetőségéről szóló tájékoztatást,
  - 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 számítódnak.
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](mailto: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 ügyel 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.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)
- 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](http://www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu) oldalon, ha a kérelmező a szükséges azonosítóval rendelkezik.

## 2. SZÁMÚ MELLÉKLET

	<b>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</b>	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	<i>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békeltető Testülethez</i>	
Erkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a <a href="http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu">www.penzugyibekeltetotestulet.hu</a> oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <a href="https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak">https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak</a> oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békeltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie. A kérelmet az ügyfélkapun keresztül elektronikusan is benyújthatja (<a href="http://www.magyarorszag.hu">www.magyarorszag.hu</a>).</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:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
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:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
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)			

<b>150-A</b>	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 aláíratatni, 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 választását.

**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 panasz (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 <b>nem válaszolt, és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.</b>	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszelevelét?	..... év ..... hó ..... napján

<b>150-B</b>	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

<b>6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:</b>		
<b>6.1 Kérellem tárgya szövegesen és összecszerűen:</b>		
<b>6.1.1.</b>	A kérellem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
<b>6.1.2.</b>	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
<b>6.1.3.</b>	A kérellem tárgya szövegesen:	
<b>6.1.4.</b>	A kérellem tárgya összecszerűen:	Ft
<b>6.2</b>	<b>A kérelem okának részletes bemutatása:</b> <i>Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a <b>7. pontban</b> 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		

<b>150-B/1</b>	<b>PÓTLAP A 6.2 PONTHOZ</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></tr></table>								

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

<b>150-C</b>	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-szel megjelölni, hogy mellékelte 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 <b>panasz/méltányossági kérelem</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>panasz/méltányossági kérelem elutasításáról</b>	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 <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> , 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 igénnyel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó <b>fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	<b>A kérelmet alátámasztó további iratok:</b> (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

<b>150-D</b>	Az A1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

**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\***

*\* Tudomásul veszem, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban, a kérelmemben megadott személyes adataimat – ennek körében esetlegesen megadott különleges adataimat – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.*


*Aláírással hozzájárulásomat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimon túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.*

*Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bank belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.*





## 3. SZÁMÚ MELLÉKLET

	<h2>180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM</h2> <p>Méltányossági ügy: olyan ügy, melyben a kérelmező <b>személyi vagy anyagi körülményeire</b> tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, vagy egyezség hiányában az ügyet megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők.</p> <p style="text-align: center;"><b>Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</b></p>	Vonalkód helye
ÜGYSZÁM:		
Erkeztetés helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a <a href="http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu">www.penzugyibekeltetotestulet.hu</a> oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a <a href="https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak">https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak</a> oldalon találja meg. A kitöltött nyomtatványt megküldheti postai úton a levelezési címünkre (Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), vagy személyesen is benyújthatja az MNB Ügyfélszolgálatán, továbbá a Kormányablakoknál. Ez esetben a postaköltséget sem kell megfizetnie.</p>	

**1. 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:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1A.4	Telefonszáma:		
1A.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezés	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> károsult
		<input type="checkbox"/> egyéb:.....					

1B.1	További kérelmező neve:						
1B.2	Lakcíme vagy levelezési címe:						
1B.3	Születésének időpontja:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1B.4	Telefonszáma:		
1B.5	Kérelmezői minősége: Kérjük jelölje X-szel, hogy Ön	<input type="checkbox"/> adós	<input type="checkbox"/> készfizető kezés	<input type="checkbox"/> zálogkötelezett	<input type="checkbox"/> örökös	<input type="checkbox"/> biztosított	<input type="checkbox"/> károsult
		<input type="checkbox"/> egyéb:.....					

**2. A MEGHATALMAZOTT adatai:** (Ha meghatalmazott útján kíván eljárni, kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a méltányossági kérelem mellékleteként benyújtani.)

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

**3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:** (Pénzügyi szolgáltatónak minősül a bank, az egyéb hitelintézet, a biztosító, a pénzügyi vállalkozás, a pénztár és a befektetési szolgáltató. A követeléskezelő akkor tekinthető pénzügyi szolgáltatónak, ha a fogyasztóval szembeni követelése pénzügyi szolgáltatóson alapul. Nem minősülnek pénzügyi szolgáltatónak a fogyasztói csoportok és azok szervezői, továbbá pl. a közüzemi és hírközlési szolgáltatók sem.)

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:						
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:						

<b>180-A</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> </tr> </table>	□	□	□	□	□	□
□	□	□	□	□	□	□		

**4. Az ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS nyilatkozatok és adatok:**

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön korábban ugyanabban az ügyben méltányossági kérelmet még nem nyújtott be a Testülethez. Ez alól csak az jelent kivételt, ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kitűzésére, illetve az eljárás során visszavonta azt. A Testület eljárását csak az után kezdeményezheti a fogyasztó, ha előzetesen megkísérelte az ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatónál, de elutasító választ kapott, vagy a kérelemre nem érkezett válasz 30 napon belül.

<b>4.1</b>	Kérjük nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy – ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt – korábban méltányossági kérelmet <b>NEM</b> terjesztett elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél, kivéve ha a korábbi kérelme kapcsán nem került sor meghallgatás kitűzésére, illetve az eljárás során visszavonta a kérelmét.	<input type="checkbox"/> nyilatkozom
<b>4.2</b>	Mikor nyújtotta be a méltányossági kérelmét a pénzügyi szolgáltatóhoz?	201..... év ..... hó ..... napján
<b>4.3</b>	Kérjük jelölje X-szel, ha a méltányossági kérelmére a pénzügyi szolgáltató <b>nem válaszolt</b> , és annak átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
<b>4.4</b>	Mikor vette kézhez a pénzügyi szolgáltató válaszelevelét, amely a méltányossági kérelmének elutasítását tartalmazza?	201..... év ..... hó ..... napján

**5. A MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:****5.1 A méltányossági kérelem tárgya szövegesen és összecsúszva:**

<b>5.1.1.</b>	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
<b>5.1.2.</b>	A kérelem tárgya szövegesen:	
<b>5.1.3.</b>	A kérelem tárgya összecsúszva:	Ft

**5.2 A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása:**

Kérjük mutassa be, milyen személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének a lehetőségét. Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **6. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.

Kérjük jelölje X-szel, ha a 5.2 pontot a 180-A/1 pótlapon folytatja:  igen

<b>180-A/1</b>	<b>PÓTLAP az 5.2 PONTHOZ</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></tr></table>								

A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása (5.2 pont folytatása):

<b>180-B</b>	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
	_____	□□□□ □□ □□

**6. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:**

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy mellékelje az okiratot, míg a 6.6 pontnál kérjük, szíveskedjen **felsorolni**, milyen további okiratokat csatol.

Melléletek:		
6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott <b>méltányossági kérelem</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.2	A pénzügyi intézmény levele a <b>méltányossági kérelem elutasításáról</b>	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.3	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"/>
6.4	Kitöltött és aláírt <b>meghatalmazás</b> nyomtatvány <b>eredeti példánya</b> (a kérelem 2. pontja esetén)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.5	A méltányossági kérelemmel érintett pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, engedményezési értesítés, fizetési felszólítás)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.6	<b>A kérelmet alátámasztó további iratok:</b> (Kérjük, sorolja fel a mellékelte további iratokat.)	

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

Kérjük, hogy pontosan jelölje meg, mit kér. Pl.: a fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét)

Kelt ....., 201.... 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 kezelt személyes adatról kérésére bármikor tájékoztatást kaphat, jogsérelme esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti

Csak abban az esetben szükséges kitölteni, ha meghatalmazott útján kíván eljárni!

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

<b>Kérelmező (meghatalmazó) neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<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:

<b>Meghatalmazott neve:</b>	
<b>Lakcíme:</b>	
<b>Születésének időpontja és helye</b>	<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

<b>Pénzügyi szolgáltató neve:</b>	
<b>címe:</b>	

közötti méltányossági ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt, ....., 201... év ..... hó ..... napján

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

**Előttük, mint tanúk előtt:**

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

*\*Aláírással 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.*

A meghatalmazás aláírói a róluk kezelt személyes adatokról kérésére bármikor tájékoztatást kaphatnak, jogsérelmük esetén bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezhetik.

## 4. 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](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 panasz, 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](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 választását 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, melyel 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	

## 5. SZÁMÚ MELLÉKLET

### A 2018-ban bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
1	Erste Bank Hungary Zrt.	247	1
2	OTP Faktoring Zrt.	194	1
3	OTP Bank Nyrt.	192	1
4	Generali Biztosító Zrt.	185	
5	Groupama Biztosító Zrt.	179	
6	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	174	
7	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	161	
8	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	113	
9	Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt.	110	1
10	K&H Bank Zrt.	98	4
11	MKB Bank Zrt.	90	
12	Budapest Bank Zrt.	86	
13	UNIQA Biztosító Zrt.	85	
14	Raiffeisen Bank Zrt.	81	1
15	K&H Biztosító Zrt.	77	
16	EOS Faktor Magyarország Zrt.	76	
17	UniCredit Bank Hungary Zrt.	69	
18	CIB Bank Zrt.	66	1
19	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	52	
20	Merkantil Bank Zrt.	51	
21	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	49	
22	Provident Pénzügyi Zrt.	47	
23	Magyar Posta Biztosító Zrt.	46	
24	GENERTEL Biztosító Zrt.	38	
25	Magyar Cetelem Bank Zrt.	37	
26	KÖBE Kölcsönös Biztosító Egyesület	35	
27	Takarék Kereskedelmi Bank Zrt.	28	1
28	CARDIF Biztosító Zrt.	26	
29	Dunacorp Faktorház Zrt.	25	
30	SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.	25	
31	Erste Befektetési Zrt.	23	
32	Erste Lakástakarék Zrt.	23	
33	OTP Lakástakarékpénztár Zrt.	20	
34	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	18	
35	Skandia Lebensversicherung AG	18	
36	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	17	
37	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	16	
38	FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	15	
39	Magyar Biztosítók Szövetsége	13	
40	NN Biztosító Zrt.	13	
41	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	13	



	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
42	Sberbank Magyarország Zrt.	13	
43	InHold Pénzügyi Zrt.	12	
44	OTP Jelzálogbank Zrt.	11	1
45	Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.	10	
46	4Life Direct Kft.	9	
47	AEGON Magyarország Hitel Zrt.	9	
48	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	9	
49	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	9	
50	Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	9	
51	Dél TAKARÉK Szövetkezet	8	
52	Európai Utazási Biztosító Zrt.	7	
53	Magyar Posta Zrt.	7	
54	B3 TAKARÉK Szövetkezet	6	
55	CIB Lízing Zrt.	6	
56	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	6	
57	SIGMA FAKTORING Zrt.	6	
58	Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.	6	
59	Tiszántúli Takarékszövetkezet	6	
60	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	5	
61	CASPER Consumer Finance Zrt.	5	
62	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	5	
63	KDB Bank Európa Zrt.	5	
64	Momentum Credit Pénzügyi Zrt.	5	
65	MORGAN Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	5	
66	OTP Ingatlanlízing Zrt.	5	
67	CENTRÁL TAKARÉK Szövetkezet	4	
68	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	4	
69	Concorde Értékpapír Zrt.	4	
70	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	4	
71	Erste Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	4	
72	GRAWE Életbiztosító Zrt.	4	
73	Inter Partner Assistance S.A.	4	
74	KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	4	
75	Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.	4	
76	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	4	
77	OTP Országos Egészség-és Önszegélyező Pénztár	4	
78	Takarék Jelzálogbank Nyrt.	4	
79	3A Takarékszövetkezet	3	
80	ARGENTA LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3	
81	Arthur Bergmann Hungary Pénzügyi Zrt.	3	
82	CESSIO Követeléskezelő Zrt.	3	
83	D.A.S Jogvédelmi Biztosító Zrt.	3	
84	FHB Jelzálogbank Nyrt.	3	
85	HORIZONT Magánnyugdíjpénztár	3	
86	Korona Takarékszövetkezet	3	

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
87	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	3	
88	Magyar Faktorház Zrt.	3	
89	Magyar Posta Befektetési Szolgáltató Zrt.	3	
90	Medicina Egészség- és Önszegélyező Pénztár	3	
91	Medicover Försakrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe	3	
92	Merkantil Car Gépjármű Lízing Zrt.	3	
93	Pannon Takaréék Bank Zrt.	3	
94	Porsche Bank Zrt.	3	
95	PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önszegélyező Pénztár	3	
96	UCB Ingatlanhitel Zrt.	3	
97	AEGON Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt.	2	
98	Agria PortfolióPénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.	2	
99	AIG Europe Limited Magyarországi Fióktelepe	2	
100	Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár	2	
101	B2Kapital Magyarország Zrt.	2	
102	BÁTOR Pénzügyi Zrt.	2	
103	Békés Takaréék Szövetkezet	2	
104	Budapest Autófinanszírozási Zrt.	2	
105	Budapest Országos Kötelező Magánnyugdíjpénztár	2	
106	Chubb European Group Limited Magyarországi Fióktelepe	2	
107	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	2	
108	DEBT-INVEST Pénzügyi Szolgáltató és Befektetési Zrt.	2	
109	DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2	
110	Diákhitel Központ Zrt.	2	
111	FINALP Zrt.	2	
112	GRÁNIT Bank Zrt.	2	
113	Hitex Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2	
114	HUNGÁRIA-FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2	
115	Intrum Hitel Zrt.	2	
116	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2	
117	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	2	
118	OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár	2	
119	Pátria Takarékszövetkezet	2	
120	QUANTIS Consulting Zrt.	2	
121	REÁLSZISZTÉMA Értékpapír-forgalmazó és Befektető Zrt.	2	
122	Sopron Bank Zrt.	2	
123	SPB Befektetési Zrt.	2	
124	UniCredit Leasing Hungary Zrt.	2	
125	Argenta Credit Zrt.	1	
126	ATHLON Pénzügyi Szolgáltató Zrt. fa.	1	
127	AWP P&C S.A. Magyarországi Fióktelep	1	
128	BAG KAPOSVÁR Biztosítási Alkusz Kft.	1	
129	Banco Primus Fióktelep Magyarország	1	
130	BÁV-ZÁLOG Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
131	Best Choice FBC Limited	1	

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
132	Budapest Országos Önkéntes Kölcsönös Nyugdíjpénztár	1	
133	CARDIF Életbiztosító Magyarország Zrt.	1	
134	Central Workout Pénzügyi Zrt.	1	
135	Commerzbank Zrt.	1	
136	Consequit Alkusz és Pénzügyi Közvetítő Kft.	1	
137	CREDIT LINE GROUP Kft.	1	
138	DELTA FAKTOR Pénzügyi Zrt.	1	
139	Díjbeszedő Faktorház Zrt.	1	
140	Dunakanyar Takarékszövetkezet	1	
141	Equilor Befektetési Zrt.	1	
142	ERGO Versicherung Aktiengesellschaft Magyarországi Fióktelepe	1	
143	Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	
144	Europ Assistance S.A. Irish Branch	1	
145	EURORISK Biztosítási Alkusz Kft.	1	
146	Fókusz Takarékszövetkezet	1	
147	FOSTER Biztosítási Alkusz Kft.	1	
148	Főnix Takarékszövetkezet	1	
149	G7 Capital Pénzügyi Tanácsadó Kft.	1	
150	GARANTOR HUNGARY Biztosítási Alkusz	1	
151	GCT Group p.l.c. Magyarországi Fióktelepe	1	
152	GLOBAL Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
153	Hitelcentrum Kft.	1	
154	Korrekt Partner Hungary Biztosításközvetítő Alkusz Kft.	1	
155	LMGL INVEST Pénzügyi Zrt.	1	
156	Lombard Finanszírozási Zrt.	1	
157	Lombard Ingatlan Lízing Zrt.	1	
158	Lombard Zala Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
159	Lynchburg Consulting Kft.	1	
160	M7 TAKARÉK Szövetkezet	1	
161	Magyar Részvénykereskedelmi Nyrt.	1	
162	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	1	
163	MKB - Pannónia Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1	
164	MKB-Euroleasing Autólízing Zrt.	1	1
165	MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt.	1	
166	NHB Növekedési Hitel Bank Zrt.	1	
167	NOVIS Poistovna a.s.	1	
168	Nyugat Takarékszövetkezet	1	
169	Oberbank AG Magyarországi Fióktelepe	1	
170	Omega Credit Pénzügyi Zrt.	1	
171	OTP Magánnyugdíjpénztár	1	
172	OTP Mobil Szolgáltató Kft.	1	
173	OVB Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft.	1	
174	PALLADIUM CONSULTING Biztosítási Alkusz Kft.	1	
175	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.	1	
176	PARAGON-ALKUSZ Biztosításközvetítő Zrt.	1	

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
177	PESTI HITEL Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	
178	Q13 Pénzügyi Zrt.	1	
179	QUANTIS Alpha Befektetési Zrt.	1	
180	SKILL Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	1	
181	Solar Capital Markets Értékpapír Kereskedelmi Zrt.	1	
182	sPRINTER LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
183	Széchenyi István Hitelszövetkezet "fa"	1	
184	Tisza Takarékszövetkezet "fa"	1	
185	TRAVILL INVEST Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
186	UniCredit Jelzálogbank Zrt.	1	
187	UniCredit Leasing ImmoTruck Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	
188	Vasutas Önkéntes Kölcsönös Kiegészítő Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1	
189	Vienna Life Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	1	
190	Volksbank Graz-Bruck reg. Gen.m.b.H	1	
191	ZALABEST Követelésbehajtó és Problémamegoldó Kft.	1	
192	Boldva és Vidéke Takarékszövetkezet		1
193	Credit House Magyarország Ingatlanfinanszírozási Zrt.		1
194	Pillér Takarékszövetkezet		1
	<b>Pénzügyi szolgáltatók összesen</b>	<b>3 340</b>	<b>16</b>
	<b>Nem pénzügyi szolgáltató</b>	<b>29</b>	
	<b>Nem beazonosítható szolgáltató</b>	<b>13</b>	
	<b>Összesen</b>	<b>3 382</b>	<b>16</b>

## 6. 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 megszűnéséről, 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.

## 7. 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 ügyvel 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 aktaiban szabályozott feladatai elvégzéséhez 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 helyezéseiig 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.



## 8. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák elérhetősége			
TANÁCSADÓ IRODA	ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ	TELEFONSZÁM/E-MAIL CÍM	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍME
<b>Békéscsaba</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Kedd: 10:00-16:00 Csütörtök: 10:30-16:30	70/243-2840 bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu	5600 Békéscsaba, Árpád sor 2/6. fsz. (A Munkaügyi Központ ügyfélterében)
<b>Debrecen</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 11:00-17:00 Péntek: 8:00-14:00	52/504-329 debrecen@penzugyifogyaszto.hu	4025 Debrecen, Piac u. 77. II. em. 15.
<b>Eger</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 10:00-16:00 Szerda: 9:00-15:00 Péntek: 9:00-15:00	70/607-2191 eger@penzugyitanacsadoiroda.hu	3300 Eger, Hadnagy utca 6. (tetőtér)
<b>Győr</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 11:00-17:00	30/923-4942 gyor@penzugyifogyaszto.hu	9021 Győr, Szent István utca 10/a II. em. 208-as iroda
<b>Kaposvár</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfőtől Péntekig 8:00-16:00	82/950-906 tavoszkopont@gmail.com	7400 Kaposvár, Ady Endre u. 3. fsz.
<b>Kecskemét</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 11:30-17:30 Szerda: 8:30-14:30 Péntek: 8:30-14:30	30/958-8210 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14. 1. em. 104.
<b>Miskolc</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 8:00-14:00	30/487-3609 miskolc@penzugyifogyaszto.hu	3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10.
<b>Nyíregyháza</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 8:00-14:00	30/650-1029 nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II. emelet
<b>Pécs</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 11:00-17:00	70/243-3356 pecs@penzugyifogyaszto.hu	7621 Pécs, Király u. 42.
<b>Salgótarján</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 10:00-16:00	32/780-845 salgotarjan@penzugyitanacsadoiroda.hu	3100 Salgótarján, Főtér 1. II. em. 4. (SZMT székház)
<b>Szeged</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 10:00-16:00	30/958-8210 fogyasztovedelem.gte@gmail.com	6723 Szeged, Felső Tisza- Part 31-34. C/5. földszint
<b>Székesfehérvár</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 11:00-17:00 Csütörtök: 9:00-15:00	20/402-9669 fogyasztovedelem.merkating@gmail.com	8000 Székesfehérvár, Móricz Zsigmond u. 18. I. em. 202.
<b>Szekszárd</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 11:00-17:00 Csütörtök: 9:00-15:00	30/274-0828 pti@malta.hu	7100 Szekszárd, Augusz Imre utca 9. II. emelet 214. iroda
<b>Szolnok</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 10:00-16:00 Szerda: 10:00-16:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/607-2186 szolnok@penzugyitanacsadoiroda.hu	5000 Szolnok, Szapáry utca 19.
<b>Szombathely</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 12:00-18:00 Kedd: 10:00-16:00 Szerda: 8:00-14:00	94/512-345 szombathely@penzugyitanacsadoiroda.hu	9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.
<b>Veszprém</b> Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 11:00-17:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/502-7967 pti@malta.hu	8200 Veszprém, Óváros tér 10. I. emelet



**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET  
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2018

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

mnb.hu

©MAGYAR NEMZETI BANK

1054 BUDAPEST, SZABADSÁG TÉR 9.