



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL



2024



JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2024

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1013 Budapest, Krisztina körút 55.

www.mnb.hu

ISSN 2630-9548 (nyomtatott)

ISSN 2631-1445 (on-line)

Tartalom

Elnöki előszó	5
I. Működés	7
1. A 2024. évi működés, szervezet és irányítás	7
2. Jogszabályi környezet, működési rend	10
3. Ügytípusok, eljárások	12
4. VII. Alternatív Vitarendezési Konferencia	15
5. Szakmai cikkek a tagok tollából	15
6. Kapcsolatok	16
II. Eljárások, eredmények	22
1. Új kérelmek, kezelt ügyek	22
2. A kérelmek benyújtásának módja	23
3. A kérelmezők lakóhely szerinti megoszlása	24
4. A fogyasztói jogvitákban érintett szolgáltatók	25
5. A kérelemmel érintett termékek	26
6. A befogadási arány alakulása	27
7. Az érdemi elbírálásra nem alkalmas ügyek	28
8. Az érdemi elbírálást követően lezárt ügyek eredményei	29
9. Meghallgatások száma, átlagos ügyintézési idő	32
III. Ügyek szektoronként	33
A) Pénzpiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	33
1. Hitel és pénzkölcsön nyújtása	34
2. Betétgyűjtéssel és pénzforgalommal kapcsolatos szolgáltatások	37
3. Méltányossági ügyek	45
4. Követeléskezelőkkel szembeni ügyek	46
B) Tőkepiaci szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	47
C) Biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	49
D) Pénztári szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	56
IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták	58
V. Az Online Vitarendezési Platformon (OVR) bonyolított ügyek	61
VI. Ajánlások és kötelezések	62
VII. Határozatok bírósági megtámadása, perekkel kapcsolatos információk	66

Ábrák jegyzéke	67
Mellékletek	69
1. számú melléklet: Az eljárásokban érintett pénzügyi szolgáltatók	69
2. számú melléklet: A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat elérhetősége	73
3. számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendje	74
4. számú melléklet: Szakmai cikkek a tagok tollából	124

Elnöki előszó



Köszönöm minden pénzügyi szolgáltatónak és kérelmezőnek, hogy 2024. évben is igénybe vették szolgáltatásunkat és közvetítésünkkel próbálták meg rendezni a vitás ügyeiket.

A legtöbb kérelem ebben az évben is Közép-Magyarország területén, vagyis Budapesten és Pest vármegyében élő honfitársainktól érkezett. Legtöbbjük a „PBT Online ügyintézés” alkalmazást használta, melynek népszerűsége 2023. januárja óta egyre nő. A kérelmek 41 százaléka a Testület honlapján elérhető ezen alkalmazás segítségével érkezett. Az alkalmazásban folyamatban lévő ügyekben is lehetőség van iratok benyújtására, így a kérelmezők 52,4 százaléka elektronikus úton zajlott a kommunikáció. A Magyar Nemzeti Bank Központi Ügyfélszolgálatán, a békéltető testületeken és a kormányablakon keresztül a Testülethez eljuttatott kérelmek aránya növekedett, a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodáinak közreműködésével 208 kérelmező kapott segítséget kérelme elkészítéséhez.

2024. január 1-jén a folyamatban lévő ügyek száma 845 volt, ebből 829 belföldi, 16 határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos vitás ügy volt. Az év folyamán 3.257 új ügy érkezett, ebből 3.194 belföldi ügy volt, 63 kérelmezőnk pedig határon átnyúló szolgáltatást kérelmezett. December 31-ig 3.489 ügyet zártunk le valamilyen eredménnyel, ebből 3.419 belföldi jogvita volt, 70 ügyben határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatban született egyezség vagy döntés.

A kérelmezők többségükben pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték segítségünket, legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbálták igényt érvényesíteni, legnagyobb részben sajnos a pénzforgalmi szolgáltatáshoz kapcsolódó és a kiberbiztonságot sértő cselekmények, úgynevezett kibercsalások miatt. A méltányossági kérést tartalmazó kérelmezői igények a pénzügyi szolgáltatásokat érintették legnagyobb számban. A biztosításokkal összefüggő jogviták elsősorban a kötelező gépjármű felelősségbiztosítások és a vagyoni károk vitás ügyeit jelentették. A befektetési szolgáltatásokkal és a pénztárakkal kapcsolatos viták száma nem volt jelentős a pénzügyi és a biztosítási szektor ügyeihez képest.

A befogadott és érdemben elbírált 2.892 ügyből 789 egyezséggel zárult, melyből 98 méltányossági ügyek közül, 2 határon átnyúló ügyekben került jóváhagyásra. Kötelezések és ajánlások belföldi békéltetési ügyekben születtek, 17 kötelezés és 8 ajánlás látott napvilágot. A kérelmezők számára kedvezően zárult ügyek, vagyis a Testület által jóváhagyott egyezségek, kötelezések és ajánlások, valamint a formailag megszüntetéssel végződő, de a felek között az eljáráson kívüli megállapodást jelentő ügyek (kvázi egyezségek) együttesen a belföldi békéltetési ügyeknél 39,4 százalékos, a méltányossági ügyeknél 43,9 százalékos, a határon átnyúló ügyeknél 56,5 százalékos arányt jelentettek, az összes ügy vonatkozásában 40 százalékot tettek ki.

Meghallgatást 2.495 alkalommal tartottunk. Az éves átlagos ügyintézési idő a belföldi békéltetési ügyekben 71, a méltányossági ügyekben 69, a határon átnyúló ügyekben 67 nap volt.

Köszönöm minden ügyfelünknek, hogy partner volt az egyezségek megkötésében. Bízom benne, hogy minden egyezséggel sikerült hozzájárulnunk a szolgáltatók és ügyfelek között a hosszú távú és kölcsönösen előnyös partneri kapcsolat fenntartásához. Ehhez próbálunk segítséget nyújtani 2025-ben is.

dr. Kovács Erika
elnök
Pénzügyi Békéltető Testület

I. Működés

1. A 2024. ÉVI MŰKÖDÉS, SZERVEZET ÉS IRÁNYÍTÁS

A Testület tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. A pénzügyi békéltetés életre hívásának gondolata annak érdekében fogalmazódott meg, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfelei számára fórumot teremtsen a jogviták rendezésére és segítséget nyújtson szakmailag jól felkészült, tapasztalt, a pénzügyekben jártas jogászok és közgazdászok közreműködésével. A Magyar Nemzeti Bank jóvoltából olyan fórum áll rendelkezésre, ahol a felek személyesen is találkozhatnak egymással, szabad belátásuk szerint fejthetik ki véleményüket, mondhatják el a leírtakhoz képest az üggyel összefüggő mondanivalójukat, továbbá egyszerű, gyors és költségkímélő eljárásban egyezséget köthetnek.

A Testület minden eszközzel próbálja gyorsítani az eljárásait. Folyamatos informatikai fejlesztéseket hajt végre ügynyilvántartó rendszerében, annak funkcióit bővítve, gondoskodva arról, hogy a digitalizáció előnyeit valamennyi ügyfél kihasználhassa. A meghallgatások alkalmával az ügyfelek kézhez kapják azokat az okiratokat, így a meghallgatásokon felvett jegyzőkönyveket, egyezséget jóváhagyó és egyéb határozatokat, melyek az eljárás eredményeként keletkeznek, megtakarítva ezzel a postázás időigényét és költségét. Az egy ügyre fordított időigény attól függő, hogy milyen esély lehet egyezség megkötésére. A cél nem az, hogy a Testület kötelezést vagy ajánlást hozzon, hanem az, hogy a felek maguk jussanak el a konszenzusig és hozzák létre azt olyan tartalommal, amilyen nekik a legmegfelelőbb.

A Testület működésének megkezdése óta kellő mennyiségű tapasztalat gyűlt össze és kialakult a szükséges rutin is ahhoz, hogy az ügyek gyors megoldása biztosított legyen. Így mára már több ügy tárgyalására kerül sor egy testületi tag által jegyzőkönyvvezető segítségével, mint háromtagú tanácsban. Az egy tag által történő ügyvitel lehetővé teszi, hogy azonos idő alatt több üggyel foglalkozzon a Testület, így évről évre egyre több ügy kerül lezárásra.

Az elnök

A Testületet a törvény szerint hat évre kinevezhető elnöke képviseli a Magyar Nemzeti Bank szervezetén belül és kívül, gondoskodik annak jogszerű működéséről, irányításáról. Mandátumának lejártá után hat évre újra kinevezhető akár többször is. Ez történt 2020. február 10-én, amikor a korábbi elnök újabb hat évre kapott mandátumot 2026. február 10-ig terjedő időszakra. Az elnököt a Magyar Nemzeti Bank elnöke nevezi ki és gyakorolja fölötté a munkáltatói jogokat. Az elnök törvényben meghatározott feladatainak ellátása során nem utasítható.

A Testület működésének rendjét és eljárási szabályait a honlapon közzétett „Működési Rend” című elnöki utasításban az elnök határozza meg, ő jogosult megállapítani a belső működés alapvető szabályait, dönti el a belső szervezeti felépítést, határoz indokolt esetben az egyes ügyek eljárási idejének egy alkalommal, belföldi ügyek esetében legfeljebb 30 napos, határon átnyúló ügyek esetében maximum 90 napos meghosszabbíthatósága kérdésében, dönt arról, hogy mely ügyeket tárgyaljon a Testület tanácsban és melyeket egy tag eljárása által. Gondoskodik az ügyteher osztályok közötti egyenlő elosztásáról és irányítási jogosítványai vannak a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában. A testületi tagokat szakmai kérdésekben és konkrét ügyekben nem befolyásolja, nem utasítja, az ügyeket általában csak utólag ismeri meg, azonban gondoskodik arról, hogy ugyanazon tartalmú ügyekben ugyanolyan szakmai, jogi érvelésen alapuló döntés születessen. Gondoskodik arról is, hogy a beérkező és kezelendő ügyek számának figyelembevételével, megfelelő létszámú munkaerő mindenkor rendelkezésre álljon ahhoz, hogy a törvényi határidők tartásával az ügyek lezárulhassanak.

Az elnök közvetlen jogokat gyakorol a hivatalvezető és az osztályvezetők munkaköri feladatainak teljesítése és a Testülethez tartozó valamennyi munkatárs vonatkozásában is. Biztosítja és biztosíttatja az operatív működés szakmai, technikai és tárgyi feltételeit, évenként javaslatot tesz a Testület feladataihoz mért szükséges létszámára. Meghatározza a meghallgatási szünetek időpontját és időtartamát, megállapítja a szabadságok kiadásának rendjét. Az elnököt akadályoztatása esetén a hivatalvezető helyettesíti.

A hivatal és a hivatalvezető

A hivatal biztosítja a testületi működéshez szükséges jegyzőkönyvvezetést, a papír alapú és elektronikus adminisztrációt az ott dolgozó hivatalvezető, a jogi referens, a békéltetési szakértő és az asszisztens munkakörökben foglalkoztatott munkatársak által. A hivatalt a hivatalvezető vezeti, aki az elnököt távollétében helyettesíti, gondoskodik az adminisztratív feladatok időben történő ellátásáról, a helyettesítések megszervezéséről, kiszignálja az ügyeket az osztályokra, gondoskodva az ügyteher osztályok közötti egyenlő eloszlásáról, működteti az ügynyilvántartó rendszert, vezeti az irattározás munkálatait, gondoskodik az iratminták meglétéről és naprakész állapotban tartásáról. A peres eljárásokkal összefüggésben kapcsolatot tart a Hatósági perképviselői főosztállyal, gondoskodik az adatszolgáltatásról. Kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, az MNB fogyasztóvédelmi hatósági szakterületével és a Testület ügyfélszolgálatát ellátó Ügyfélszolgálati Információs Központtal.

A hivatal az osztályokon dolgozó testületi tagok munkáját segíti, végzi a tevékenységük maradéktalan és pontos ellátásához szükséges adminisztrációt, munkatársai részt vesznek a Testület működtetésével kapcsolatos egyéb feladatokban is. A beérkezett kérelmeket a hivatal hatáskör szempontjából vizsgálja. Amennyiben a Testület hatáskörének hiánya a kérelem tartalma alapján hiánypótlás nélkül megállapítható, a kérelmet hatáskör hiányában elutasítja. Az elutasító határozatot az elnök, a hivatalvezető vagy az egyik osztályvezető írja alá. Amennyiben a hatáskör hiánya hiánypótlás nélkül nem állapítható meg, a hivatal vezetője az ügyet valamely osztályra szignálja. A hivatal feladata továbbá a testületi tagok tehermentesítése minden olyan ügyben, amely nem érdemi ügyintézészt jelent és a hivatali munkatársak által ellátható. A hivatal által történik az ügyfelek írásbeli tájékoztatása, a közérdekű adatigénylésekre történő válaszadás, a honlap karbantartási feladatainak végzése, konferenciák, szakmai események szervezése, a sajtóval való kapcsolattartás a Testület tevékenységét érintő témákban.

A hivatal munkatársai az eljárás általános szabályairól bárkinek kérésre és írásban tájékoztatást adnak. Egyebekben a Testület ügyfélszolgálati feladatait az MNB központi ügyfélszolgálatát is jelentő Ügyfélszolgálati Információs Központ látja el.

A testületi tagok

A Testület jogi egyetemi végzettséggel és jogi szakvizsgával és/vagy közgazdasági egyetemi végzettséggel rendelkező tagokból áll. A testületi tagok két osztályba szerveződnek. Mindkét osztály foglalkozik pénzügyi, biztosítási ügyekkel. A pénztárakkal kapcsolatos ügyeket csak az egyik osztály végzi, a befektetési szolgáltatásokkal, a határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos, valamint az Online Vitarendezési Platformon keresztül benyújtott kérelmek alapján induló ügyeket csak a másik osztály intézi. Az osztályok munkáját az osztályvezetők szervezik, akik felelősek azért, hogy a rájuk szignált ügyek határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően elintézésre kerüljenek. Az osztályvezetők jelölik ki az adott ügyben eljáró tanácsok tagjait vagy az egyedül eljáró testületi tagot. Nyomon követik a folyamatban lévő ügyeket, betartatják a határidőket. Gondoskodnak a munkateher arányos elosztásáról, beszámolnak az elnöknek a működés során szerzett tapasztalatokról, feldolgozzák e tapasztalatokat, szükség esetén fogyasztóvédelmi jelzést, jogszabályalkotásra vagy módosításra vonatkozó javaslatot tesznek.

Az eljáró tanácsok személyi összetétele nem állandó, munkaszervezési vagy akadályoztatási okok miatt az eljárások folyamán is változhat. Az eljáró tanácsokat minden esetben három fő alkotja, az ügyért felelős tag, a levezető elnök és a jegyzőkönyvvezetői feladatokat ellátó tag. Minden tag lehet levezető elnök, jegyzőkönyvvezető és ügygazda-előadó is más-más eljárásban, ügyben. A meghallgatások alkalmával az eljáró tanácsban előadóként kijelölt tag ismeri meg az ügyet és annak iratait a legalaposabban, de a többi taggal konzultálva alakít ki a tanács egységes szakmai véleményét.

A testületi tagok neve, végzettsége és szakterületei a Testület honlapján megtalálhatóak: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/szervezet/a-testulet>

Létszám

2024. január 1-jén az aktív állományi létszám – az elnököt is ideértve – 24 fő volt, 16 testületi tag és 8 fő hivatali alkalmazott. Január hónap folyamán a tagi létszám egy fő testületi taggal nőtt. A testületi tagok száma – az elnököt és a hivatalvezetőt is számítva – 17 fő lett. A hivatal létszáma – a hivatalvezető nélkül számítva – 8 fő volt és maradt, ezen belül november hónap folyamán egy fő esetében személyi változás történt.

Minden munkatárs a Magyar Nemzeti Bankkal munkaviszonyban álló és határozatlan időre szóló munkaszerződéssel rendelkező munkavállaló, kivéve a Testület elnökét, aki határozott időre szóló kinevezéssel és munkaviszonnyal bír. A Testület minden munkavállalójára irányadó az MNB törvényben foglalt minden olyan szabály (összeférhetetlenség stb.), mely bármely más MNB munkavállalóra is vonatkozik.

Meghallgatások helyszíne és a Testület elérhetőségei

A Testület 2016. tavasza óta a Budapesten a XIII. kerület Váci út 76. alatti Capital Square Irodaház Drávai utcai bejárata felől, a földszinten található 13 tárgyalóban fogadja ügyfeleit a meghallgatásokon. A tárgyalóterem kialakítása biztosítja, hogy az ügyfelek kötetlen, de mégis szabályozott keretek között kifejhessék egymásnak és a Testület eljáró tagjának vagy tagjainak szóló mondanivalójukat. Az ügyféltérben kényelmes körülmények között várakozhatnak a meghallgatásokra, közben tájékoztató kisfilmek vetítése által tudakozódhatnak a pénzügyi termékekkel kapcsolatos tudnivalókról, esetleges kockázatokról, veszélyekről és információt kapnak az aktualitásokról is.



A Testület az alábbi elérhetőségeken kereshető:

- Saját honlapján: www.mnb.hu/bekeltetes
- Személyesen: az MNB Ügyfélszolgálatán, XII. ker. Budapest Krisztina krt. 6.
- Telefonon: az MNB Ügyfélszolgálat 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776 telefonszámain
- Postai úton: 1525 Budapest Pf.: 172.
- E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Elektronikus úton: www.mo.hu honlapon

Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a www.webgate.ec.europa.eu/odr oldalon érhető el az a lehetőség, mely az eljárásindítást jelenti.

A Testülethez intézendő fogyasztói kérelmek benyújthatók:

- elektronikus iratként KAÜ-s azonosítást követően a „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül
- a www.mo.hu oldalon

- személyesen az MNB Ügyfélszolgálatán, Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6.
- bármely kormányablaknál Magyarország területén
- postai úton a 1525 Budapest Pf.: 172. címre eljuttatva.

A Testület a pénzügyi szolgáltatókkal az MNB elektronikus ügyintézés biztosító információs rendszerében (ERA rendszer) elérhető felületen, a „Pénzügyi Békéltető Testület e-ügyintézés” szolgáltatás segítségével tart kapcsolatot, a szolgáltatók az ott található elektronikus űrlapokon nyújtják be közléseiket. A Testület döntései, felhívásai, tájékoztatásai és egyéb közlendői ezen a kézbesítési tárhelyen való elhelyezéssel kerülnek kézbesítésre a szolgáltatók részére.

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

Az év folyamán a Testület két meghallgatási szünetet tartott. A nyári meghallgatási szünetre 2024. július 30. és augusztus 16. közötti időszakban, a téli meghallgatási szünetre a 2024. december 23. és 2025. január 6. közötti időszakban került sor. A törvény szerint a meghallgatási szünetek napjai az eljárási határidőkbe nem számítanak bele.

2. JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET, MŰKÖDÉSI REND

A Testület működése a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130/B.§-ban foglalt szabályokon alapszik. A Testület működésének alapját és jogi keretét a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szabályain túl a 98/257/EK Bizottsági Ajánlás szerinti működési elvek adják, melyek a következők:

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) és 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 úgymint 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) és (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 és/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. §.

A Működési Rend

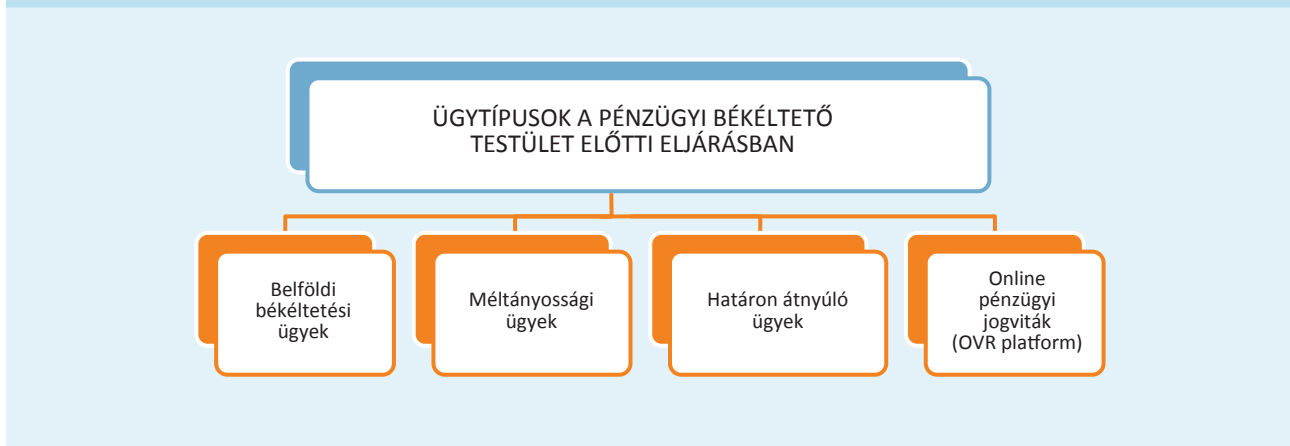
A Testület Működési Rendjét az elnök a 2/2014 elnöki utasításban állapította meg, melynek egységes szerkezetbe foglalt szövege és az egyes módosítások is a Testület honlapján olvashatók a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/mukodesi-rendunk> elérhetőségen. Jogszabályváltozások vagy belső okok, így a Testület saját, jogszabályi kereteken belüli döntése miatt módosulhat. A módosításokat – átruházott hatáskörben – a pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnök hagyja jóvá.

A Testület Működési Rendje néhány pontban 2024. január 2-i hatállyal módosult. A módosítások az 1., 5., 7., 9., 12., 15. és 16. fejezeteket érintették. A hazai gazdasági szereplők versenyképességének erősítésével és a közigazgatás hatékonyságának növelésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló törvénnyel módosult az MNB törvény 113.§ (2) bekezdése, amelyben a korábban 1 millió Ft-ban megállapított összeghatár 2 millió forintra történő emelése történt 2024. január 1-i hatállyal, valamint megtörtént az MNB törvény 121-122.§-ainak hatályon kívül helyezése és módosult a 116.§ (4) bekezdésének szövege. A kérelmezők szempontjából tehát két fontos változás történt. Az egyik, hogy a jogszabályi alávetésen alapuló döntések esetében a korábbi 1 millió forint összegben meghatározott értékhatár 2024. január 2-től 2 millió forintra emelkedett, e szabályt a téli meghallgatási szünet ideje alatt (2023. december 18. és 2024. január 1. között) beérkezett és a 2024. január 2-án folyamatban lévő ügyeknél is alkalmazni kellett. A másik, hogy megváltozott a jogorvoslati szabály. Eszerint, ha egy ajánlás vagy kötelezés a szolgáltatónak sérelmes, akkor maga kell, hogy pert indítson a Testülettel szemben, ellentétben a korábbi megoldással, amikor az érintett kérelmezőknek kellett a szolgáltatót perelniük az előterjesztett szolgáltatói ellentmondás eredményeképpen.

3. ÜGYTÍPUSOK, ELJÁRÁSOK

A Testület több ügytípusban is eljár. Minden ügytípus közös jellemzője, hogy valamennyi pénzügyi fogyasztói jogvita, mely alapot ad a Testület eljárására és az MNB törvény hatálya alá tartozik. Az ügyek négyféle ügytípusba tartoznak.

1. ábra
Ügytípusok



Belföldi békéltetési ügyek

A Testület eljárása ingyenes, eljárási díj, illetékfizetési kötelezettség nem terheli. Minden kérelmező eljárhat személyesen vagy képviselőre meghatalmazást adhat bárki másnak, így nemcsak jogi képviselő részére. Az eljárásban a fogyasztói kérelem megküldésével a pénzügyi szolgáltatót válaszirat benyújtására hívja fel az eljáró tanács vagy tag, és hetvenöt napon belül személyes meghallgatást tart. A személyes meghallgatás helyszíne a Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház földszintjének valamelyik tárgyalója. A meghallgatáson lehetőség nyílik a felek közötti személyes egyeztetésre. A pénzügyi szolgáltató képviselőjének részvétele kötelező. A kérelmező eldöntheti, hogy jelen kíván-e lenni személyesen és/vagy meghatalmazottja útján. A személyes jelenlét a kérelmezők számára nem kötelező, távolmaradásuk az eljárás lefolytatását nem akadályozza, azonban az egyezség létrejöttének esélye távollét esetén sokkal kisebb, így javasolt a személyes részvétel.

Az eljárás lefolytatására kilencven nap áll rendelkezésre, amelynek kezdetét a hiánytalan kérelem beérkezésétől kell számítani. Ez a nap a befogadás napja. Az eljárási határidőbe nem számít bele az az időtartam, amely a kérelem hiányainak pótlásával telik, illetve a Testület nyári és téli meghallgatási szüneteinek időtartama sem. A kilencven napos határidőt a Testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. A Testület a felek közötti egyezséget jóváhagyja, ha az megfelel a jogszabályoknak. Mód van arra is, hogy a felek eljáráson kívül állapodjanak meg (kvázi egyezség). Ilyenkor egyezségük tartalmát nem kell megismertetniük a Testülettel, igaz, arra jóváhagyást sem kérhetnek.

Méltányossági ügyek

A Testület 2015. óta tárgyal úgynevezett méltányossági ügyeket. Az erre vonatkozó igényt a deviza alapú hitelekkel összefüggő nagymértékű eladósodás és később, 2016-2017-ben a bankok és pénzügyi vállalkozások általi hitel- és kölcsönportfólió átruházások teremtették meg. Olyan ügyletek lehetnek méltányolhatók, amelyekben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel arra kéri a pénzügyi szolgáltatót, hogy a szerződésben foglaltakhoz képest kedvezőbb feltételekkel teljesítse fizetési kötelezettségét. Ez lehet a fizetési kötelezettség mérséklése, elengedése, a szerződés módosítása, lezárása, de jelenthet a szerződési feltételektől eltérő fizetési kondíciók iránti igényt is. Méltányossági eljárást akkor is lehet kezdeményezni, ha a követelés kapcsán fizetési meghagyás kibocsátására került sor vagy az adott ügyben végrehajtási vagy bírósági eljárás van folyamatban. Az igény jogalapját vagy összezszerűségét azonban ebben az eljárásban nem lehet vitatni. A Testület méltányosság gyakorlására nem kötelezheti a pénzügyi szolgáltatót, így az ilyen ügyek eredménye csak egyezség vagy megszüntetés lehet, ajánlás vagy kötelezés nem hozható.

Határon átnyúló ügyek

Amennyiben egy fogyasztó az Európai Unióban, Izlandon, Liechtensteinben vagy Norvégiában (EGT tagállamok) lakik, panasza magyarországi székhelyű és az MNB felügyeleti jogkörébe tartozó pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos, vagy magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztónak van vitás ügye egy EGT tagállambeli székhelyű, telephelyű pénzügyi szolgáltatóval szemben, akkor a FIN-Net hálózat – melynek a Testület is tagja – szabályai alapján lehet eljárást lefolytatni. Külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltató esetén az eljárás megindításának feltétele, hogy a külföldi szolgáltató alávetési nyilatkozatot tegyen.

A FIN-Net az Európai Gazdasági Térség (EGT) országaiban a bíróságokon kívül működő pénzügyi vitarendező fórumok hálózata, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti jogviták kezelésével foglalkozik. A hálózatot az Európai Bizottság alapította 2001-ben. A határon átnyúló pénzügyi jogviták rendezésében a FIN-Net által összefogott fórumok eljárásai segítik a fogyasztókat. Amennyiben jogvita keletkezik egyik ország fogyasztója és egy másik országban működő pénzügyi szolgáltató között, a tagszervezetek működnek közre a fogyasztónak a megfelelő fórummal való kapcsolatfelvételében, valamint ellátják a fogyasztókat a szükséges információkkal az adott eljárás kapcsán.

A FIN-Net kérelemnyomtatványát és szabályait a határon átnyúló ügyekben a Testületnek az európai vitarendezési hálózat-hoz való csatlakozása óta, 2012. január 1-től lehet használni. Az eljárás néhány szabály tekintetében különbözik a belföldi, azaz a hazai jog alapján lefolytatott eljárások szabályaitól, így:

- külföldi szolgáltatóval szembeni eljárás megindulásához alávetés szükséges;
- alávetés hiányában a fogyasztónak csak tájékoztatás adható az eljárásról és arról, hogy milyen más fórumhoz fordulhat;
- eljárás megindítását kizárólag FIN-Net (Financial Dispute Resolution Network) kérelemnyomtatványon kezdeményezheti a fogyasztó (szigorú formakényszer);
- az eljárás kizárólag írásbeli, meghallgatást az eljáró tanács kezdeményezhet, ehhez mindkét fél beleegyezése kell;
- az eljárás nyelve angol, de a kérelmező költségviselése mellett a szerződés nyelve is lehet;
- eljárási határidő hosszabbítása egy alkalommal 90 nappal lehetséges.

Online pénzügyi jogviták (OVR Platform)

Amennyiben a fogyasztó és pénzügyi szolgáltatója között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban merül fel pénzügyi fogyasztói jogvita, az Európai Unió online vitarendezési platform honlapján keresztül kezdeményezhet fogyasztó jogvitát nem bírósági eljárás keretében. Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén csak a Pénzügyi Békéltető Testület folytathat le eljárást és hozhat döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben. A fogyasztónak az online vitarendezési folyamat elindításához regisztrálnia kell az Európai Bizottság által működtetett elektronikus felületen.

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendeletének (a fogyasztói jogviták online rendezéséről) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság elindította az európai online vitarendezési platformot, mely a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen érhető el. Ez a platform az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így a pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál. Fogyasztónak az OVR alapján az a természetes személy minősül, „aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást”. Online szolgáltatási szerződésnek minősül minden olyan pénzügyi szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a szolgáltató vagy a szolgáltató közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál valamilyen szolgáltatást (így biztosítást, személyi kölcsönt, számlanyitást stb.), és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg azt vagy köt arra szerződést.

A platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, így magyar nyelven is elérhető és a meglévő tagállami alternatív vitarendezési rendszerekre épül, tiszteletben tartva a tagállamok hagyományait. Célja többek között annak biztosítása, hogy az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről) 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett valamennyi alternatív vitarendezési fórum csatlakozhasson a platformhoz és ezzel lehetővé váljon az online szerződésekből fakadó összes jogvita bírósági eljáráson kívüli online és egységes elvek szerinti gyors rendezése. Az illetékes minisztérium 2016. február 9. napján bejelentette az Európai Unió Bizottságának, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület az irányelvnek megfelelően pénzügyi tárgyú jogviták alternatív vitarendezési fórumaként működő testület Magyarországon, ennek megfelelően bekerült a vitarendezési testületek nyilvántartásába: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. A Testület az online szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták esetében mind belföldi, mind határon átnyúló ügyekben eljárhat. Ez a vitarendezési forma 2016. február 15-től áll rendelkezésre a magyar fogyasztók számára.

Bármely eljárást kívánja elindítani a pénzügyi fogyasztó, az csak írásbeli kérelem benyújtásával történhet. Erről bővebben a Testület honlapján található információk. A folyamat minden esetben és bármely ügýttípusnál a következő:



A kérelem benyújtásáról, az eljárás kezdeményezésének részleteiről bővebb információ itt található: [Hogyan kezdeményezheti az eljárást?](#)

4. VII. ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI KONFERENCIA



A már hagyománynak számító és egyre nagyobb érdeklődésre számot tartó Alternatív Vitarendezési Konferencia hetedik alkalommal került megrendezésre 2024. június 6. napján.

A magyar előadók mellett belga, örmény, cseh és dán szakemberek mutatták be a témával kapcsolatos tapasztalataikat. A konferenciának harmadik alkalommal a Magyar Nemzeti Bank Lámfalussy Sándor Konferencia Központja adott otthont. 200 résztvevő személyesen volt jelen, és ugyancsak harmadik alkalommal a konferencia online is követhető volt. A konferencia célja annak bemutatása volt, hogy az online tér kockázatai milyen veszélyeket hordoznak magukban a pénzügyek biztonsága tekintetében, és a kibercsalások milyen kihívások elé állítják az alternatív vitarendezést.

A konferencia programja az alábbi volt:

10:00 – 10:45	Megnyitó – Dr. Kovács Erika (elnök, Pénzügyi Békéltető Testület) Köszöntő – Dr. Kandrács Csaba (alelnök, Magyar Nemzeti Bank) Köszöntő – Dr. Répássy Róbert (miniszterhelyettes, Igazságügyi Minisztérium) Köszöntő – Kézdí Katalin (ügyvezető, Wolters Kluwer Hungary Kft.)
10:45 – 11:30	KIBERCALÁSOK A NAGYVILÁGBAN Bor Olivér (kiberbiztonsági szakértő, Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága) Kérdések és válaszok
11:30 – 12:15	BIZTONSÁG ÉS VÉDELEM – ÖNÁLLÓAN KEZELT SZEMÉLYAZONOSSÁG Kurt Callewaert (valorizációs manager, Howest University of Applied Sciences, Belgium) Kérdések és válaszok
13:30 – 14:15	PÉNZÜGYI VITARENDEZÉS ÉS KIBERCALÁS ÖRMÉNYORSZÁGBAN Mr. Ashot Ghochikyan (elnökhelyettes, Office of Financial System Mediator, Örményország) Kérdések és válaszok
14:15 – 15:00	CSALÁSOK ÉS ÁTVERÉSEK: GLOBÁLIS TRENDEK ÉS BETEKINTÉS A CSEH KÖZTÁRSASÁG GYAKORLATÁBA Mgr. Lukáš Vacek MPA (Deputy Financial Arbitrator, Csehország) Kérdések és válaszok
15:20 – 16:05	PÉNZÜGYI VITARENDEZÉS A KIBERCALÁSOK TERÉN DÁNIÁBAN Ulla Wulff Kjaer (elnök, Pénzügyi Békéltető Testület, Dánia) Kérdések és válaszok
16:05 – 16:50	A VÉDELEM EGYIK LEHETSÉGES ESZKÖZE – A KIBERPAJZS PROGRAM MAGYARORSZÁGON dr. Fülöp Katalin (vezető compliance szakértő, Magyar Nemzeti Bank) Kérdések és válaszok
16:50 – 17:00	A konferencia zárása

A konferencia teljes kép- és hanganyaga elérhető itt: [Információk a 2024. június 6-án a Kibercsalások és az alternatív Vitarendezés címmel megrendezésre kerülő VII. Alternatív Vitarendezési Konferenciáról](#)

5. SZAKMAI CIKKEK A TAGOK TOLLÁBÓL

A Magyar Nemzeti Bank számos eszközzel segíti a pénzügyi fogyasztókat a pénzügyi piac által kínált különböző termékek és szolgáltatások területén történő eligazodásban. Ennek egyik formája, hogy rendszeresen jelentet meg különböző témákban olyan szakmai cikkeket, melyek egyrészt az ismeretterjesztést célozzák, másrészt megtörtént eseteket állítva az olvasó elé, tanulsággal szolgálhatnak. A Testület tagjai is tevékenyen vesznek részt évről évre ebben a munkában. 2024-ben 16 szakmai cikk látott napvilágot, melyek a Testület honlapján és a 4. számú mellékletben olvashatók:

Szerző	Cikk címe	Elérhetősége
Szabó Péter	65 év felettiiek vigyázat, csalók!	https://www.mnb.hu/letoltes/szabo-peter-65-ev-felettiiek-vigyazat-csalok.pdf
dr. Cserépi Judit	Mobilfizetés – Használjuk vagy félünk tőle	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-cserepi-judit-mobilfizetes-hasznaljuk-vagy-feljunk-tole.pdf
dr. Lakó Anita	Hihetetlen hozam pár kattintással? – A befektetési csalók trükkjei	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-lako-anita-hihetetlen-hozam-par-kattintással-a-befektetesi-csalok-trukkjei.pdf
Kardos-Nagy Tünde	Így fékezzük meg a hitelkártya-tartozásokat!	https://www.mnb.hu/letoltes/kardos-nagy-tunde-igy-fekezzuk-meg-a-halmazodo-hitelkartya-tartozasokat.pdf
Csomorné dr. Lajkó Ildikó Erzsébet	Ha adósok maradtunk jogerős átutalási végzéssel is megterhelhető a bankszámlánk	https://www.mnb.hu/letoltes/csomorne-dr-lajko-ildiko-erzsebet-ha-adosok-maradtunk-jogeros-atutalasi-vegzesel-is-megterhelhető-a-bankszamlank.pdf
Liptai Zoltán	Immunerősítő tanácsok pénzügyi szerződéskötés előtt és után	https://www.mnb.hu/letoltes/liptai-zoltan-immunerosito-tanacsok-penzugyi-szerzodeskotes-elott-es-utan.pdf
dr. Sebestyén Ádám	Útmutató a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-sebestyen-adam-utmutato-a-befektetesi-egysegekhez-kotott-életbiztosításokhoz.pdf
dr. Sente Krisztina	Így nem válunk telefonos adathalászat áldozatává	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-sente-krisztina-igy-nem-valunk-telefonos-adathalászat-aldozatava.pdf
dr. Kántás-Barcsai Katalin	Milyen biztosítás nyújthat védelmet a gyermekeinknek?	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-kantas-barcsai-katalin-milyen-biztositas-nyujthat-vedelmet-a-gyerekeinknek.pdf
dr. Tarpai Lajos Tamás	Az online termékértékesítés csapdái	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-tarpai-lajos-tamas-az-online-termekertekesites-csapdai.pdf
Rajki Klára	A bankkártya külföldi használatának buktatói	https://www.mnb.hu/letoltes/rajki-klara-a-bankkartya-kulfoldi-hasznalatanak-buktatoi.pdf
dr. Kovács Erika	Fókuszban a kibercsalások a pénzügyi békéltetés elmúlt egy évében	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-kovacs-erika-fokuszbán-a-kibercsalások-a-penzugyi-bekeltetes-elmúlt-egy-eveben.pdf
dr. Rózsavölgyi Orsolya	Bankváltás szándékunkon kívül – avagy mire figyeljünk egyesülés, átruházás esetén	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-rozsavolgyi-orsolya-bankvaltas-szandekunkon-kivul.pdf
dr. Jakab Ágnes	A hitelszerződési kárigények a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-jakab-agnes-a-hitelszerzodesi-karigenyek-a-penzugyi-bekelteto-testulet-eljarasaban.pdf
dr. Szabó Ildikó Katalin	Az ügyfelek érdekében módosultak a pénzügyi békéltetés szabályai	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-szabo-ildiko-katalin-az-ugyfelek-erdekeben-modosultak-a-penzugyi-bekeltetes-szabalyai.pdf
dr. Nagy Olga	Buktatók és megoldások a baleset- és betegségbiztosításoknál	https://www.mnb.hu/letoltes/dr-nagy-olga-buktatok-es-megoldások-a-baleset-es-betegsegbiztosításoknál.pdf

6. KAPCSOLATOK

A Testület belföldi és nemzetközi kapcsolatokkal is rendelkezik. Budapesten kívül nincs jelen, meghallgatásokat is csak a fővárosban tart, ezért is nagyon fontos számára minden olyan belföldi és külföldi szervezettel a kapcsolat, melyek általános fogyasztóvédelmi és speciális pénzügyi kérdésekben a fogyasztók tájékoztatásában vesznek részt és segítenek abban, hogy minél több kérelmező jusson el a Testülethez, ha erre szüksége van. Kormányzati és civil szervezetek állnak rendelkezésre partnerként ehhez belföldön, külföldön a FIN-Net hálózat tagjai jelentenek segítséget.

A kormányablakok



KORMÁNYABLAK
INTEGRÁLT KORMÁNYZATI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022 (XII.23.) kormányrendelet 10. melléklet 17. pontja alapján fogadják a kormányablakok a pénzügyi fogyasztók kérelmeit, segítenek a kérelemnyomtatványok kitöltésében és a mellékletek helyes csatolásában, valamint térítésmentesen továbbítják is azokat a Testülethez.

A kormányablakok minden vármegyében és Budapesten, így az ország egész területén átveszik és továbbítják a kérelmeket a Magyar Nemzeti Bank központi iktatója, majd azon keresztül a Testület részére. Közvetítenek továbbá az MNB részére szánt fogyasztói jelzések átvétele és továbbítása kapcsán is. A kormányablakokban dolgozó ügyintézők számára az MNB és a Testület oktatási anyagot készít, frissít és juttat el rendszeresen segítve ezzel az ügyintézők munkáját és ismereteit. A tapasztalat szerint a kormányablakok által nyújtott ezen szolgáltatást a kérelmezők már jól ismerik és egyre gyakrabban veszik igénybe.

A kormányablakok címe, adatai, elérhetősége az MNB honlapján kívül a <https://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok> honlapon is megtalálható.

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat



A pénzügyekre szakosodott tanácsadó irodahálózatot a Magyar Nemzeti Bank hozta létre azzal a céllal, hogy azon honfitársainknak is lehetősége legyen személyes ügyintézésre, akik a fővárostól távol élnek és nem áll módjukban felkeresni az MNB Ügyfélszolgálatát Budapesten a Krisztina krt. 6. szám alatt. A vármegye székhelyeken működő irodák üzemeltetését a pénzügyi intézményektől és szolgáltatóktól független civil partnerek végzik. A tanácsadók jól felkészültek a pénzügyi kérdések és problémák kezelésében, tudásukat és felkészültségüket oktatások és továbbképzések garantálják, melyről rendszeresen vizsgákon kell számot adniuk. Az ingyenes tanácsadások alkalmával részletes tájékoztatást nyújtanak a különböző szolgáltatások jellemzőiről, az egyes konstrukciók előnyeiről és kockázatairól, értelmezik az egyedi szerződéseket, segítenek a hivatalos dokumentumok, kérelmek megfogalmazásában és benyújtásában is, illetve a megfelelő fórumokhoz irányítják a panaszos ügyekkel hozzánk fordulókat.

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatnak a vármegye székhelyeken működik az irodája, de a szakértők rendszeresen tartanak kihelyezett tanácsadásokat számos további településen. Az egyes irodákra és az úgynevezett kitelepülésekre vonatkozó adatok az MNB honlapján elérhetők: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>

INGYENES PÉNZÜGYI TANÁCSADÁS ORSZÁGSZERTE

Forduljon bizalommal az MNB által működtetett Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat független szakértőjéhez!

Keressen bennünket személyesen, telefonon vagy online!

www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak

SEGITUNK!

Az irodák szoros együttműködésben dolgoznak a Testülettel. A jogorvoslatért folyamodókat a kérelmek elkészítésében és a mellékletek összeállításában és tanácsadással segítik.

A Magyar Nemzeti Bank részéről a fogyasztók jelentős segítséget kapnak a *Pénzügyi Navigátor Füzetek* által is. Ezekben a tájékoztató kislevelekben egy-egy pénzügyi termék közérthető magyarázata szerepel. Nyomtatott formában a bankfiókokban és a Testület ügyfélszolgálatán, valamint az MNB ügyfélszolgálatán érhetők el, elektronikus formában itt találhatók: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>

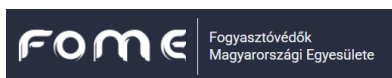
Az MNB filmek, alkalmazások és keresők, valamint mobilapplikációk formájában is segíti a pénzügyekben eligazodni kívánó ügyfeleket. A füzetek és a tájékoztató kisfilmek a Testületet és annak munkáját is bemutatják, segítséget jelentenek a bankokat, biztosítókat, befektetési vállalkozásokat és a pénztárat érintő bármely kérdésben. A szolgáltatások szintén az MNB honlapján található meg: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-filmek> és <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-alkalmazasok>

Civil szervezetek



A civil szervezetek közül néhány a pénzügyi fogyasztók tájékoztatásával és segítésével is foglalkozik. Egyik ilyen a *Magyar Máltai Szeretetszolgálat Hitel-S Programja*.

A másik olyan civil szervezet, melyhez a pénzügyi fogyasztók bizalommal fordulhatnak és amely a pénzügyi fogyasztók számára nyújt pontos ismereteket és segíti az érdeklődőket a pénzügyekkel kapcsolatban, a *Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete, a FOME*.



Az Egyesület a fogyasztói érdekek védelmében túl kiemelt figyelmet szentel a fogyasztóvédelmi szakemberek képzésére, a fogyasztóvédelmi szakma tudományos művelésére is. Ingyenes tanácsadással segít a hozzá fordulóknak. Honlapján – <http://www.fome.hu> – is bárki tájékozódhat bármely pénzügyi kérdésben és írásban is tanácsot kérhet pénzügyekben.

Békéltető testületek

A fogyasztóvédelmi törvény szerint megalakult és 1999. óta működő békéltető testületi rendszer 2024. január 1-től átalakításra került. A fogyasztóvédelmi törvény a korábbi 20 testület számát – nyolc régiót alkotva – nyolcra csökkentette. 2024. január 1-jétől tehát országosan nyolc regionális békéltető testület nyújt segítséget a fogyasztók és a vállalkozások közötti fogyasztói jogviták megoldásában. Bővültek azonban az ügyintézési helyek, a nyolc régióközpont mellett a nem régióközpont vármegye székhelyeken – ezek száma 12 –, valamint a vármegyeszékhelynek nem minősülő megyei jogú városokban – ez 7 települést jelent – is van lehetőség békéltető testületi ügyintézésre.



Kép forrása: [Békéltető testületek](#)

A Testület együttműködése a többi, nem pénzügyi jogviták rendezésével foglalkozó békéltető testülettel több évre viszonyuló, és elsősorban – szakmai kérdéseken kívül – abban mutatkozik meg, hogy a hozzá érkező ügyeket a Testület átadja vagy a többi testülethez érkezett, de neki szánt ügyeket átveszi, amennyiben az nem az ő, hanem más illetékes és hatáskörrel rendelkező testülethez tartozik, illetve ő a hatáskörrel rendelkező és eljárni jogosult. A fogyasztók sokszor nem tudják, hogy mely ügyben melyik testületet kereshetik meg elintézendő jogvitájukkal, így alakult ki az a gyakorlat a testületek között, hogy az ügyeket egymásnak átadják (erre vonatkozó jogszabályi rendelkezés hiányában is) nem megfelelő helyre történő kérelembenyújtás esetén.

2024-ben 198 ügy átvétele és 26 ügy átadása történt. Az ügyátadással összefüggésben a Budapesti Békéltető Testülettel alakult ki a legintenzívebb együttműködés.

Financial Dispute Resolution Network



A Testület az előző évekhez hasonlóan a 2024. évben is nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatai ápolására és széleskörű nemzetközi együttműködésben való részvételre.

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 hálózattal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló rendszeres szakmai kapcsolat.

A FIN-Net hálózat az Európai Gazdasági Térség (az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Liechtenstein 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 a szervezet angol nevének rövidítéséből – Financial Dispute Resolution Network – származik. A hálózat 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 honlapon találhatnak az érdeklődők.

A szervezet évente kétszer ülésezik. A 2024. évben a FIN-NET hálózat titkársága a szokásos két alkalmat, a tavaszi brüsszeli plenáris ülést hibrid formában, és az őszi plenáris ülést online módon szervezte.

Az első közgyűlésre májusban került sor, mely az alábbi témákat tartalmazta:

- A közgyűlés első előadása a kibercsalásokkal kapcsolatos ügyekben a máltai testület tapasztalatait mutatta be. A súlyos gondatlanság meghatározása a máltai békéltetési gyakorlatban nagy érdeklődést keltett tekintettel arra, hogy egy transzparens, a testület honlapján megjelenített és követhető modellt dolgoztak ki. A modell értékeli az egyes fogyasztói magatartásokat és a csalás körülményeit, és ezek alapján állítja fel, hogy mikor kerül sor a csalás következményeinek fogyasztó általi teljes, vagy a pénzügyi szolgáltató általi teljes viselésére. A modell nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a legtöbb esetben egyfajta kármegosztás jöjjön létre a felek között, és részletesen bemutatásra kerül a máltai testület honlapján ezek aránya is. Ennek a modellnek a felállítása nagy hatással volt a panaszeljárásokra, és a pénzügyi szolgáltatók részéről is követésre talált.
- Ezt követően bemutatásra került a Lengyelországban működő pénzügyi békéltetés szervezetrendszer, mely a 3 szervezet együttműködésével jött létre: a Financial Ombudsman, a Polish Financial Supervisory Authority, és a Polish Financial Market Bank Arbitrator. Mindegyik közös jellemzője, hogy nem hoznak kötelező erejű döntést a fogyasztói jogvitákban, illetve a Financial Ombudsman eljárását kivéve a pénzügyi szolgáltatóknak nem kötelező a részvétel az eljárásokban.
- A plenáris ülés következő részében a tagok betekintést nyerhettek a cseh, dán, ír és olasz pénzmosás elleni hatóságok szervezetrendszerébe és ezen országok esetén a FIN-NET tagok esetleges hatáskörére, annak hiányára vonatkozóan. Ezt követően a bizottság részéről ismertetésre kerültek a szakaszosan hatályba lépő AML/CFT szabályozás várható lépései és jellegzetességei, illetve tájékoztatást nyújtottak az AMLA (Anti Money Laundering Authority) megalakulásának részleteiről, mely várhatóan 2025. közepén kezdi meg működését, mint új pénzmosás elleni hatóság, felváltva az EBA ebben a körben fennálló tevékenységét.

- Az ülés további nagyon fontos témája a mesterséges intelligencia közelgő európai szabályozásának bemutatása volt, melynek célja a különböző szintű kockázatok meghatározása és ahhoz szükséges eljárások és szankciók becsatornázása volt. Felügyeleti intézményei a Mesterséges Intelligencia Hivatal, a nemzeti mesterséges intelligencia hatóságok, továbbá a Mesterséges Intelligenciával Foglalkozó Európai Testület, melynek egy tanácsadó és egy független szakértőkből álló tudományos testület segíti a munkáját.
- A tagokat leginkább érdeklő téma az AVR irányelv és az OVR rendelet felülvizsgálata volt, melyet az tett aktuálissá, hogy egyre növekszik az online vásárlások száma, beleértve a nem az Európai Unióban honos kereskedőket is. Ezáltal az európai fogyasztók egyre jobban ki vannak téve tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatoknak. A határon átnyúló ügyek kezelésében azonban nehézségekbe ütköznek, leginkább az adott kereskedelmi platformok által ajánlott panaszkezeléssel tudnak élni, ami sokszor nem hatékony vagy nem fair megoldást hoz számukra, illetve az OVR rendelet hatályon kívül helyezése is megkerülhetlenné vált.
- Utolsó napirendi pontként bemutatásra került az EU lakossági befektetési stratégia jelenlegi állása.

Az őszi plenáris ülésre novemberben került sor, az alábbi napirendi pontokkal:

- Elsőként a Pénzügyi Békéltető Testület tagja a kibercsalással érintett ügyek tapasztalatait, az eljárások tapasztalatait és a Kiberpajzs programot ismertette.
- Ehhez a témához szorosan kapcsolódott a következő napirendi pont, a PSD2 rendszerének felülvizsgálataként jelenleg a Bizottság előtt lévő PSD3 és PSR szabályozási csomag tervezete, mely várhatóan új visszatérítési szabályokat állít fel a fogyasztók javára, magasabb szintű szabályokat ír elő a bankok monitoring rendszerének működésére, illetve még nem eldöntött formában, de várhatóan szabályozni fogja a súlyos gondatlanság meghatározását is.
- Az ülés következő napirendi pontjaként ismertetésre került egy korábban a tagok által kitöltött kérdőív eredménye is. A korábbi felmérés célja az volt, hogy az AVR irányelv 5. cikkének (2) bekezdésében meghatározott, a kérelmek benyújtására vonatkozó előírásoknak a FIN-NET tagok milyen módon tesznek eleget. Az említett rendelkezések előírják, hogy az alternatív vitarendezési fórumoknak biztosítani kell, hogy a fogyasztók online nyújthassák be kérelmeiket és az egyéb alátámasztó dokumentumaikat, illetve adott esetben lehetővé teszik, hogy a fogyasztók interneten kívül (offline) is benyújthassanak panaszt. A tapasztalat az volt, hogy a legtöbb FIN-NET tag ugyan különböző formában és megoldásokkal, de eleget tesz a rendelkezéseknek, illetve egyenes arányosság figyelhető meg abban az esetben, ha az online kérelem benyújtásához nem biztosítanak segítséget, akkor magasabb az offline érkező kérelmek aránya. Az előadás végkövetkeztetése az volt, hogy a digitalizáció aránya magas a tagok között, mely az eljárási hatékonyságot növeli.
- A Banco de España részéről ismertetésre került a spanyol bankok által a hagyaték kiadása során felszámolt költségekkel kapcsolatos problémakör.
- Az ülés további témája az AVR irányelv és az OVR rendelet volt. A Bizottság képviselője bemutatta a jogalkotási csomag jelenlegi állapotát, mely szerint mindkét módosítás akkor éppen tanácsi szakaszban volt. Elmondta, hogy az OVR Platformot egy másik eszköz fogja kiváltani, mely tartalmazni fogja az AVR fórumok eljárására vonatkozó információkat és ezen eszköz segítségével fordulhat majd a fogyasztó közvetlenül az adott AVR fórumhoz. Ehhez az új eszközhöz a Bizottság álláspontja szerint nem szükséges rendeleti szabályozás, így várhatóan 2024. végére hatályon kívül helyezésre is kerül az OVR rendelet.

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/3228 rendelete (2024. december 19.) elrendelte az OVR Platform megszüntetését. Az európai online vitarendezési platform megszüntetése tekintetében a rendelet a 2024. december 30-i Hivatalos Lapban jelent meg, hatályba lépése a kihirdetést követő 20. nap, vagyis 2025. január 19. A rendelet 2. cikke szerint a panaszoknak az OVR-platformra történő benyújtását 2025. március 20-án meg kell szüntetni. A Bizottság 2025. március 20-ig tájékoztatja az OVR-platform folyamatban lévő ügyekkel rendelkező felhasználóit a megszüntetésről és segítséget kínál az ilyen felhasználók számára az ügyekkel kapcsolatos és számukra hozzáférhető adatok lekérdezéséhez, amennyiben erre igényt tartanak. Legkésőbb 2025. július 20-ig törölni kell az OVR-platformon tárolt, ügyekkel kapcsolatos valamennyi információt, beleértve a személyes adatokat is. 2025. március 20-át követően az OVR Platformon eljárást kezdeményezni nem lesz lehetséges.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtt indult határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos tapasztalatok a IV. fejezetben olvashatók.

II. Eljárások, eredmények

1. ÚJ KÉRELMEK, KEZELT ÜGYEK

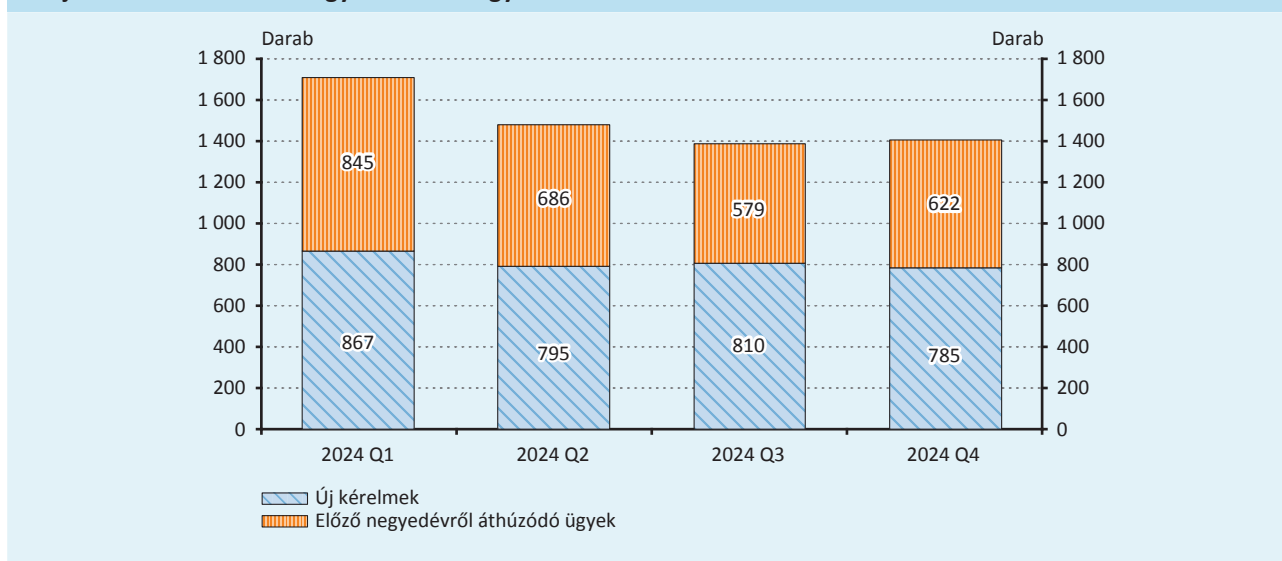
2024. január 1. napján 845 – belföldi békéltetési és méltányossági, valamint határon átnyúló – ügy volt folyamatban.

Az év során 3.257 új kérelem érkezett, így összesen 4.124 ügy kezelésére került sor, melyből 3.489 ügy került lezárásra.

3. ábra
A békéltetési ügyek összesített adatai

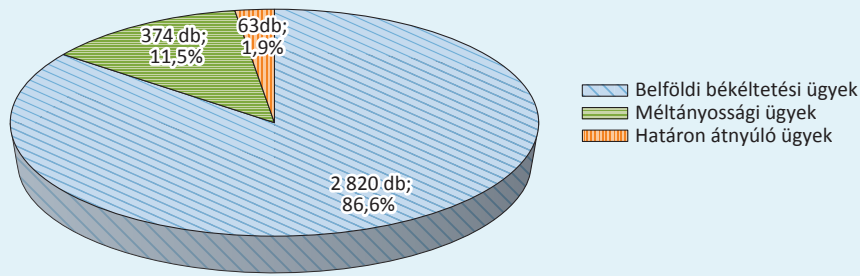
	Belföldi ügy	Határon átnyúló ügy	Összesen
2024. január 1-jén folyamatban lévő korábbi ügyek	829	16	845
2024. év folyamán beérkezett új ügyek	3 194	63	3 257
2024. december 31-ig lezárt ügyek	3 419	70	3 489
2025. január 1-jén folyamatban lévő ügyek	604	9	613

4. ábra
Az új kérelmek és a kezelt ügyek száma negyedévente



Az új kérelmek közül a belföldi békéltetési ügyek száma és aránya volt a legmagasabb, ami 2.820 új ügyet, az összes új ügy 86,6 százalékát jelentette. Méltányossági ügyként 374 kérelem érkezett, mely 11,5 százaléka volt az összes ügynek. A legkisebb arányt a határon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos 63 kérelem jelentette.

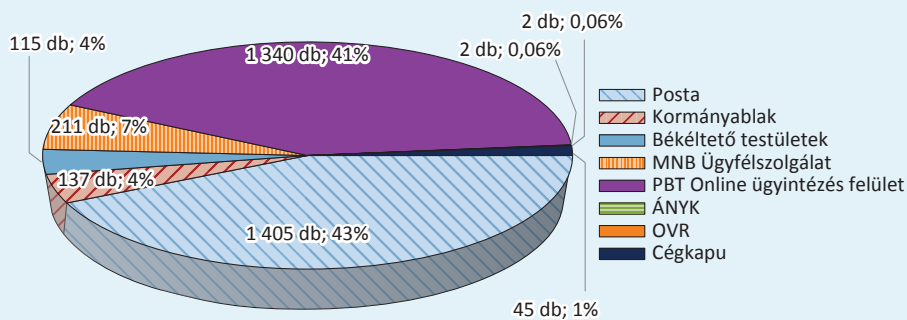
5. ábra
Új kérelmek ügytípus szerint



2. A KÉRELMEK BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

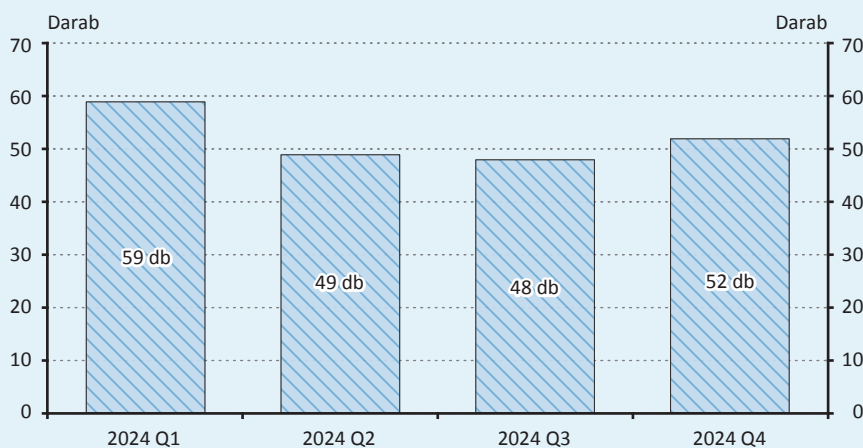
A „PBT Online ügyintézés” alkalmazás népszerűségét jelzi, hogy a kérelmek 41 százaléka ezen a csatornán érkezett. Az alkalmazásban folyamatban lévő ügyekben is lehetőség van iratok benyújtására, így a kérelmezők 52,4 százalékával elektronikus úton zajlott a kommunikáció.

6. ábra
Új kérelmek benyújtásának módja



A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodáinak közreműködésével 208 kérelmező kapott segítséget a kérelme elkészítéséhez.

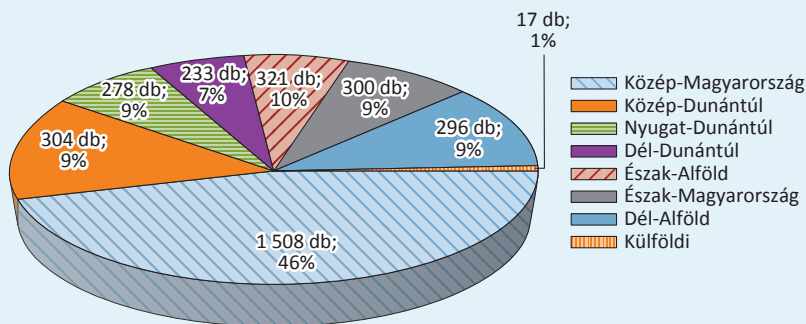
7. ábra
Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat által előkészített új kérelmek



3. A KÉRELMEZŐK LAKÓHELY SZERINTI MEGOSZLÁSA

A legnagyobb arányban a Közép-magyarországi régióban élők fordultak a Testülethez, az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk 46 százalék volt.

8. ábra
Új kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként



A Budapesten és Pest vármegyében lakóhellyel rendelkező kérelmezők által benyújtott kérelmek aránya a Testület megalakulása óta minden évben meghaladta a KSH által számított összlakossági arányt, a többi vármegye esetén nem történt jelentősebb változás.

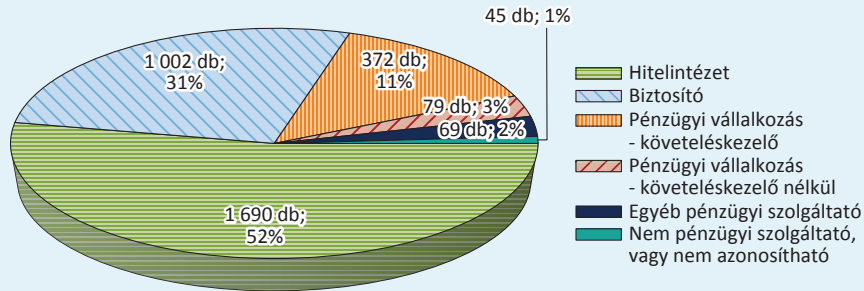
9. ábra
Új kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint

Beérkezett kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	2024. év		Összlakosság aránya KSH adat
	Ügyszám (db)	Összes ügyszám arányában	
Bács-Kiskun	109	3,35%	5,13%
Baranya	97	2,98%	3,69%
Békés	86	2,64%	3,24%
Borsod-Abaúj-Zemplén	144	4,42%	6,45%
Budapest	960	29,47%	17,59%
Csongrád-Csanád	101	3,10%	4,06%
Fejér	123	3,78%	4,38%
Győr-Moson-Sopron	122	3,75%	4,94%
Hajdú-Bihar	119	3,65%	5,43%
Heves	87	2,67%	2,97%
Jász-Nagykun-Szolnok	84	2,58%	3,69%
Komárom-Esztergom	86	2,64%	3,15%
Nógrád	69	2,12%	1,88%
Pest	548	16,83%	13,91%
Somogy	70	2,15%	3,05%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	118	3,62%	5,47%
Tolna	66	2,03%	2,15%
Vas	79	2,43%	2,59%
Veszprém	95	2,92%	3,51%
Zala	77	2,36%	2,71%
Külföldi	17	0,52%	
Ügyek összesen	3 257	100,00%	100,00%

4. A FOGYASZTÓI JOGVITÁKBAN ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓK

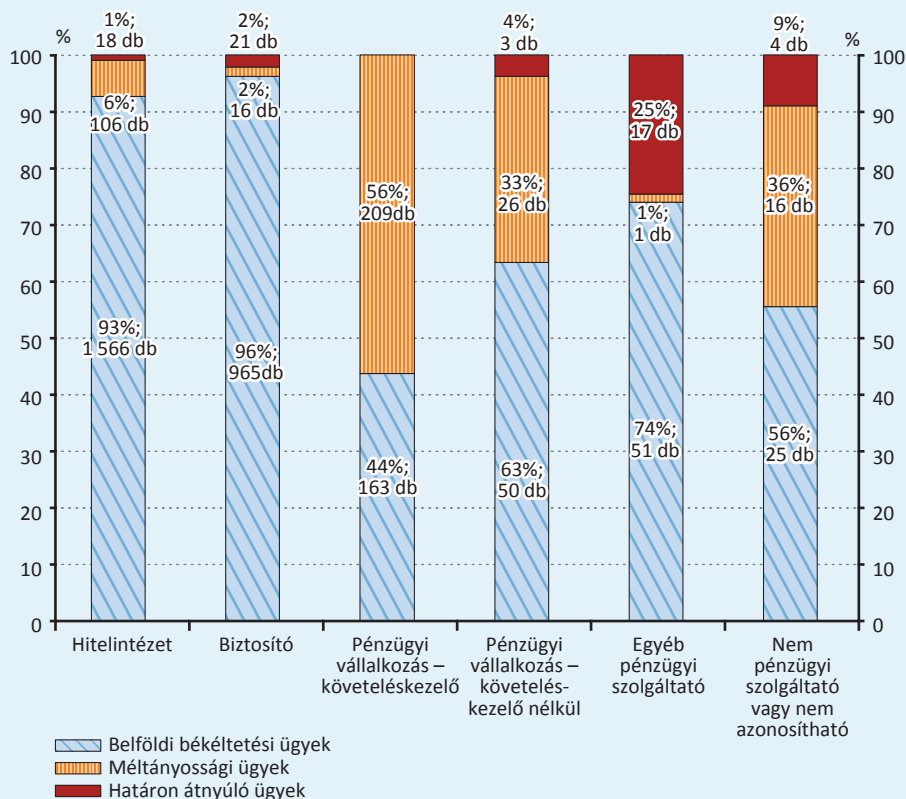
A hitelintézetek és a biztosítók ügyfelei fordultak a Testülethez a legnagyobb számban. A hitelintézetekkel szembeni kérelmek 52 százalékos arányának oka leginkább a kibercsalással kapcsolatos ügyek magas száma volt.

10. ábra
A pénzügyi szolgáltatók típusai az új kérelmekben



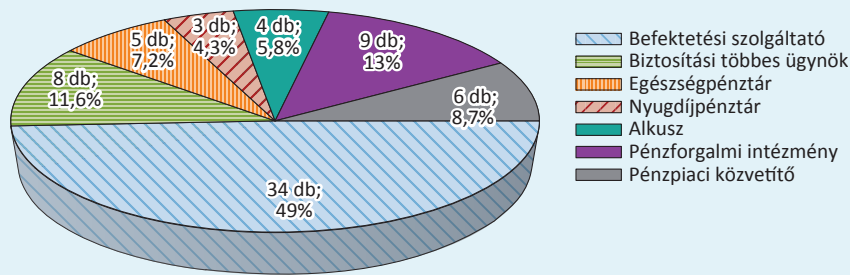
Az egyes szolgáltatók az egyes ügytípusok vonatkozásában az alábbiak szerint voltak érintettek:

11. ábra
Ügytípusok aránya szolgáltató-típusonként



Az „egyéb” pénzügyi szolgáltatói kategóriába a befektetési szolgáltatók, a biztosítási többes ügynökök, egészség- és nyugdíjpénztárak, alkuszok, a pénzforgalmi intézmények, valamint a pénzügyi közvetítők ügyei tartoznak.

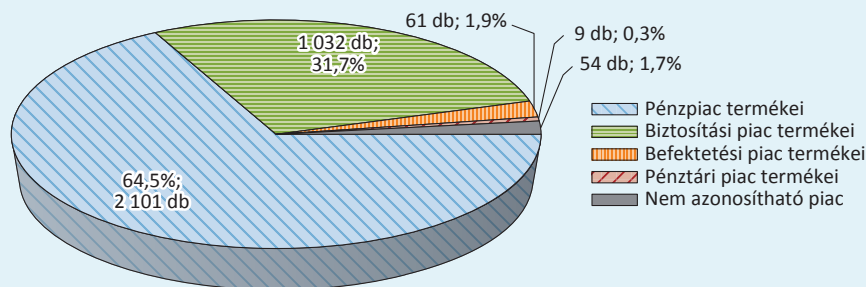
12. ábra
Egyéb pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben



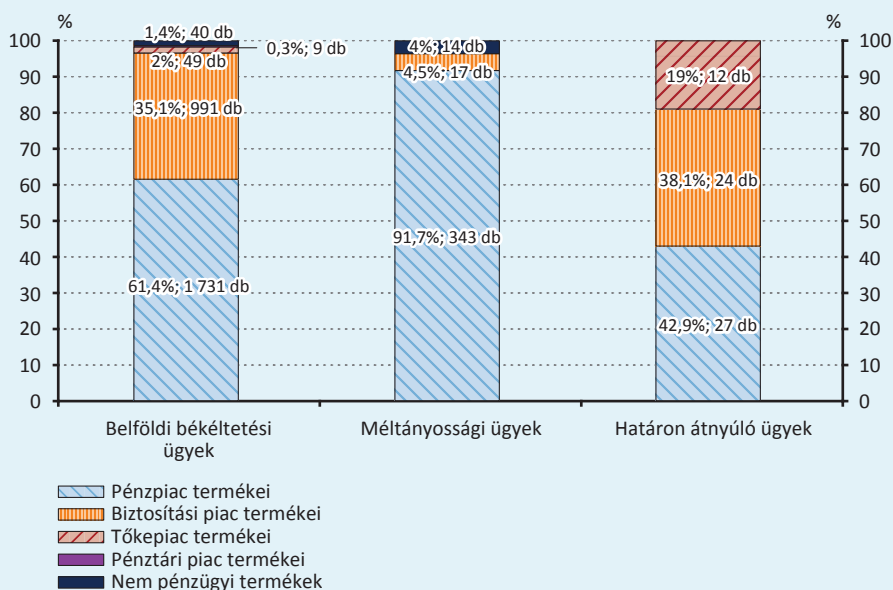
5. A KÉRELEMMEL ÉRINTETT TERMÉKEK

A legtöbb kérelem a pénzpiac (2.101 ügy) és a biztosítási piac termékeit (1.032 ügy) érintette, a pénztári és a tőkepiac termékei az új kérelmek mindössze 2,2 százalékában jelentek meg.

13. ábra
A kérelemmel érintett termékek szektoronként



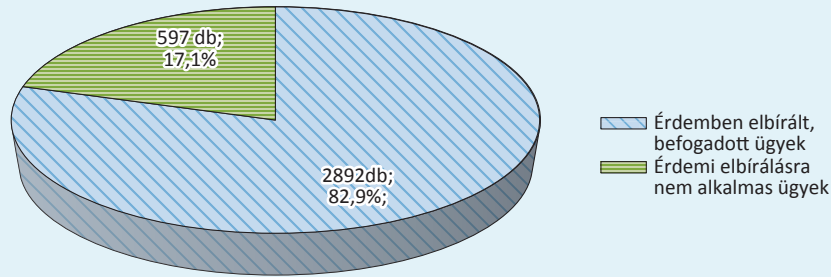
14. ábra
A kérelemmel érintett termékek ügytípusonként



6. A BEFOGADÁSI ARÁNY ALAKULÁSA

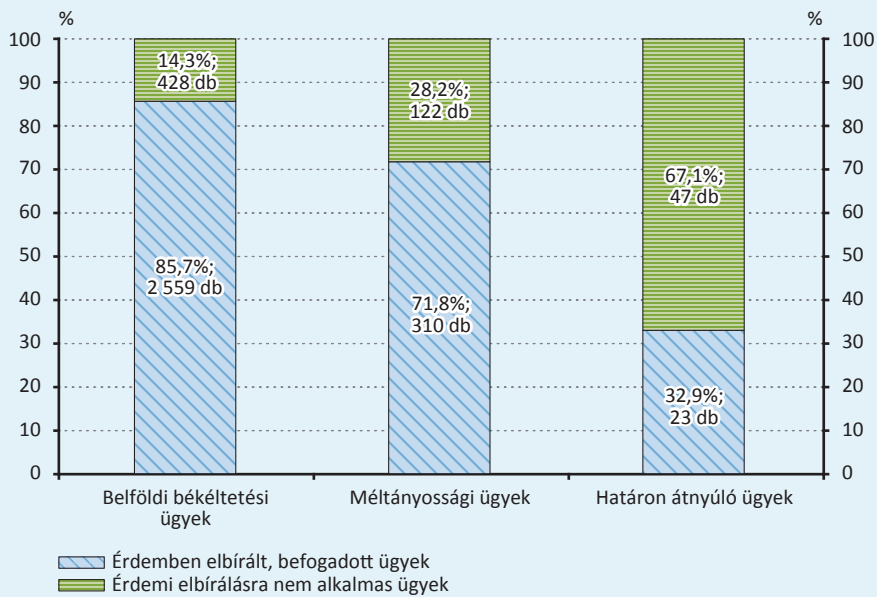
Az új kérelmek 82,9 százaléka alkalmas volt érdemi ügyintézésre, ezek a kérelmek hiánypótlás kibocsátása nélkül befogadásra kerültek, és az érdemi eljárás a hatáskör és az eljárási akadályt vizsgálatát követően meg tudott indulni.

15. ábra
A befogadási arány



A befogadott ügyeken belül az egyes ügytípusok megoszlási aránya az alábbiak szerint alakult:

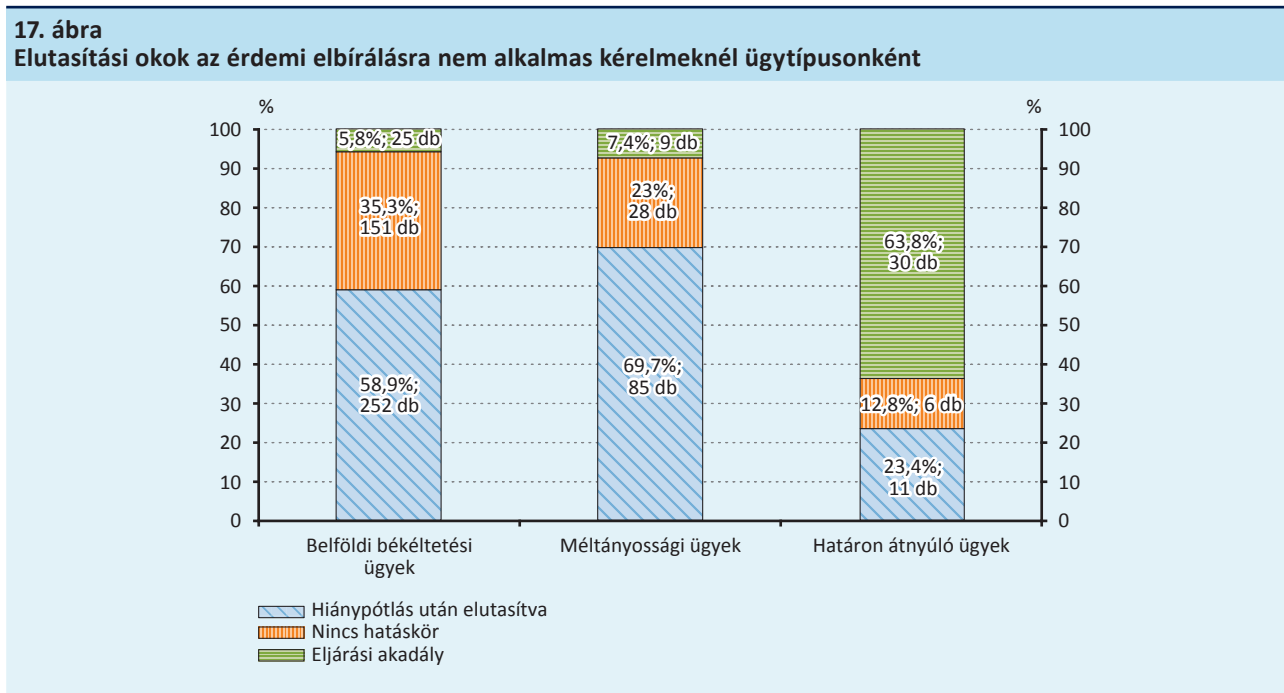
16. ábra
A befogadási arány ügytípusonként



7. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁSRA NEM ALKALMAS ÜGYEK

A befogadásra és a meghallgatás kitűzésére 597 ügy nem volt alkalmas. A kérelmezők 348 esetben nem tettek eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak, további 185 ügyben pedig nem volt hatásköre a Testületnek az ügyben. Eljárási akadály miatti megszüntetésre 64 esetben került sor.

Az elutasítási okokat ügytípusonként a következő ábra mutatja be:



A hiánypótlási felhívásra 253 ügyben nem érkezett válasz, ezért ezek az eljárások is megszüntetésre kerültek. További 95 ügy azért fejeződött be érdemi vizsgálat nélkül, mert a hiánypótlási felhívásra adott válaszban a hiányok pótlása egyáltalán nem vagy nem teljeskörűen történt meg, a kérelmezők nem igazolták a megelőző panasz eljárás megtörténtét vagy időközben már egyezsége jutottak a pénzügyi szolgáltatóval. A hiánypótlás után elutasított ügyek elutasítási ok szerinti megoszlását az alábbi táblázat mutatja:

18. ábra
Hiánypótlás után elutasított ügyek

Hiánypótlási felhívás nem, vagy hiányos teljesítése	2024. év
Időszakban befogadás nélkül lezárt ügyek	597
– ebből hiánypótlás után elutasítva	348
Elutasítás okai:	
HP felhívásra válaszolt, ebből	95
– megegyezett a szolgáltatóval	5
– nem alkalmas a befogadásra	43
– nem igazolta a panaszt	47
HP felhívásra nem válaszolt, ebből	253
– megegyezett a szolgáltatóval	1
– nem volt panasz eljárás	51
– egyéb okból	9
– az ok nem ismert	192

Az érdemi elbírálás nélkül befejezett ügyek számát a lezárás oka szerint a következő táblázat mutatja:

19. ábra		
Érdemi elbírálás nélkül befejezett ügyek		
Lezárási okok	Ügyszám	Arány
1. Eljárási akadály miatti lezárási okok, ebből:	64	10,72%
1.1 a fogyasztó a kérelem benyújtását megelőzően nem kísérelte meg a vitás ügy rendezését vagy eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt (102. § (1) bek.)	11	1,84%
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	3,02%
1.2.2 b) közvetítői eljárást indítottak (107. § ab pont), vagy	1	0,17%
1.2.3 c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (107. § ac) pont)	1	0,17%
1.3 a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor (107. § b)	4	0,67%
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.)	29	4,86%
2. az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására (107. § d)	185	30,99%
3. a kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette (107. § e)	348	58,29%
Összesen	597	100,00%

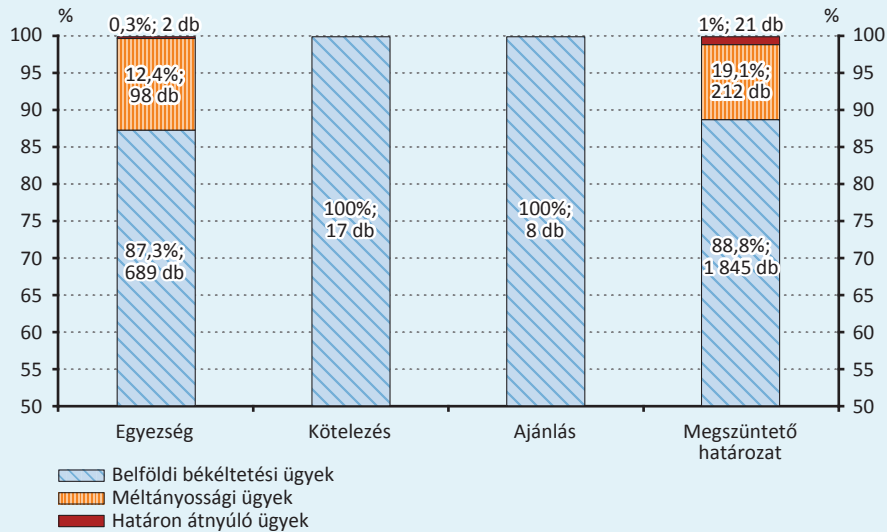
8. AZ ÉRDEMI ELBÍRÁLÁST KÖVETŐEN LEZÁRT ÜGYEK EREDMÉNYEI

A befogadott és érdemben elbírált 2.892 ügyből 789 egyezséggel zárult, valamint 17 kötelezés és 8 ajánlás született.

20. ábra		
Érdemi elbírálást követően lezárt ügyek eredménye		
Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	789	27,28%
Kötelezés	17	0,59%
Ajánlás	8	0,28%
Megszüntető határozat	2 078	71,85%
Összesen	2 892	100,00%

Kötelezések és ajánlások belföldi békéltetési ügyekben születtek. A méltányossági ügyek közül 98, a határon átnyúló ügyekben 2 ügy zárult egyezséggel.

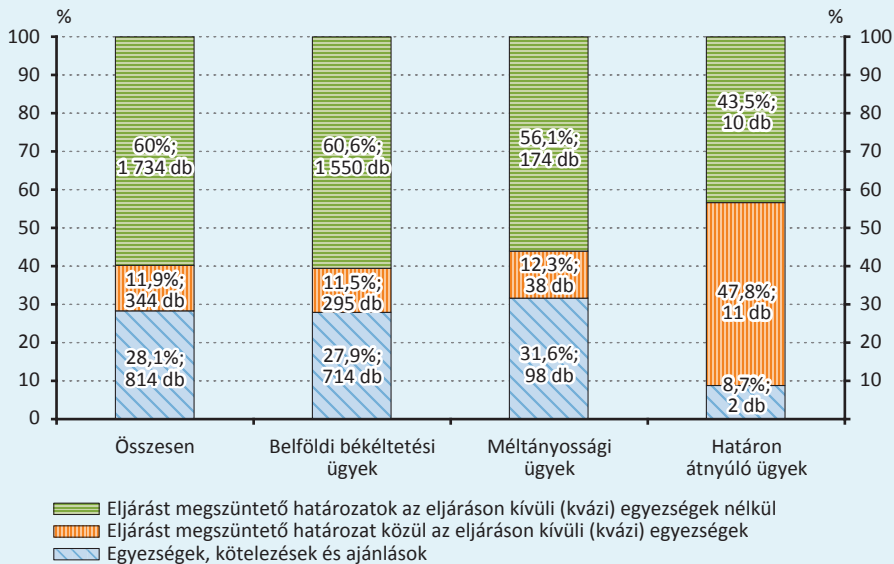
21. ábra
Ügytípusok aránya az érdemi határozatoknál



A határozattal jóváhagyott és az eljáráson kívüli (kvázi) egyezségek

A kérelmezők számára kedvezően zárult ügyek – a Testület által jóváhagyott egyezségek, kötelezések és ajánlások, valamint a formailag megszüntetéssel végződő, de a felek között az eljáráson kívüli megállapodást jelentő ügyek (kvázi egyezségek) együttesen – a belföldi békéltetési ügyeknél 39,4 százalékos, a méltányossági ügyeknél 43,9 százalékos, a határon átnyúló ügyeknél 56,5 százalékos arányt jelentettek, az összes ügy vonatkozásában pedig 40 százalékot tettek ki.

22. ábra
Érdemben elbírált ügyek eredménye ügytípusonként



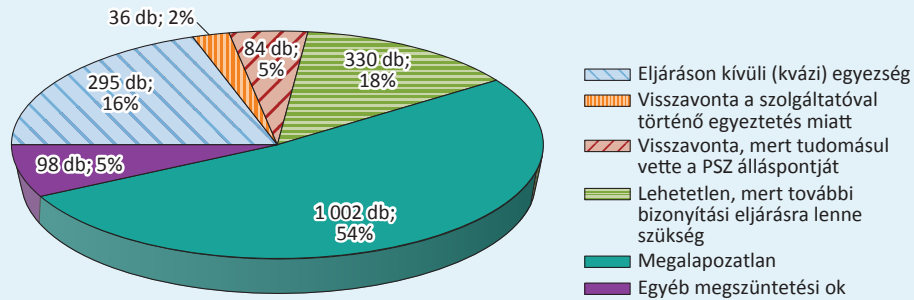
820 ügyben vált esedékessé, hogy a pénzügyi szolgáltatók az egyezségben foglalt teljesítéséről vagy annak elmaradásáról az MNB törvényben rögzített visszajelzési kötelezettségüknek eleget tegyenek. Az egyezségi határozat teljesítését – felhívásra vagy anélkül – 810 esetben igazolták. A visszajelzések alapján az egyezségi határozatok 99 százaléka teljesítésre került.

Megszüntető határozatok

Megszüntető határozattal 2.078 ügy zárult le. Eljáráson kívüli (kvázi) egyezség 344 ügyben jött létre, ebből 295 belföldi békéltetési, 38 méltányossági, 11 határon átnyúló szolgáltatással kapcsolatos eljárásban.

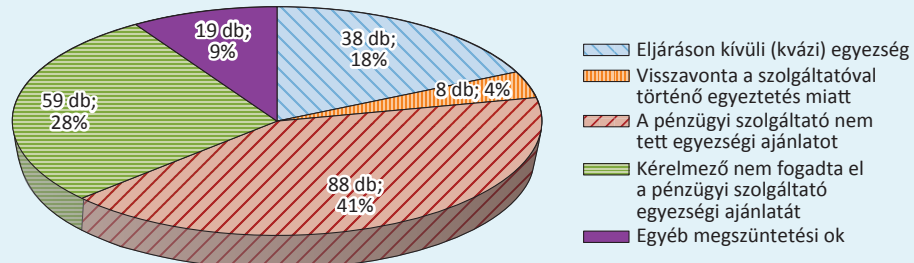
A megszüntetési okok a belföldi békéltetési ügyekben az alábbiak voltak:

23. ábra
Megszüntetési okok a belföldi békéltetési ügyekben



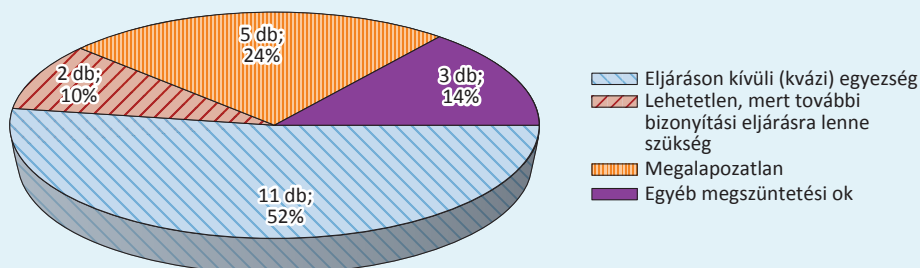
A méltányossági ügyekben lefolytatott eljárások eredményeként a megszüntető határozatok 18 százaléka zárult eljáráson kívüli (kvázi) egyezséggel. A megszüntetett eljárások 41 százalékában a szolgáltató nem tett ajánlatot a kérelmező méltányosság gyakorlására irányuló kérelmére, 28 százalékában a szolgáltató által tett egyezségi ajánlatot a kérelmező nem fogadta el.

24. ábra
Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben



A határon átnyúló ügyekben 21 esetben került sor megszüntető határozat kiadására, melyek oka a legnagyobb arányban az eljáráson kívüli megegyezés volt.

25. ábra
Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben

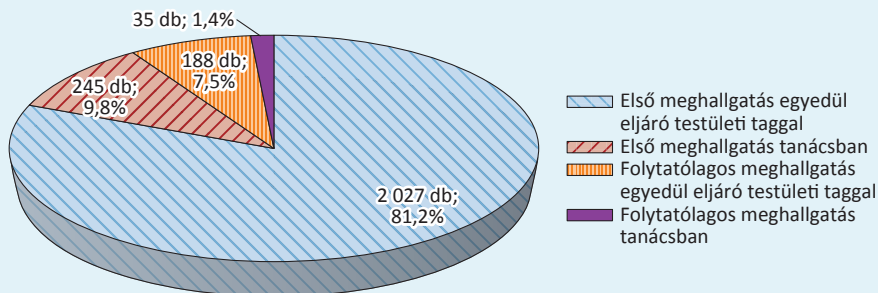


9. MEGHALLGATÁSOK SZÁMA, ÁTLAGOS ÜGYINTÉZÉSI IDŐ

A megtartott meghallgatások száma

A Testület 3.085 meghallgatást tűzött ki, melyek közül 590 nem került megtartásra, mert valamelyik fél halasztást kért, vagy a meghallgatást megelőzően megállapodtak, vagy a kérelmet visszavonták. A 2.495 megtartott meghallgatás közül 223 folytatólagos meghallgatás volt.

26. ábra
Meghallgatások típusonkénti megoszlása

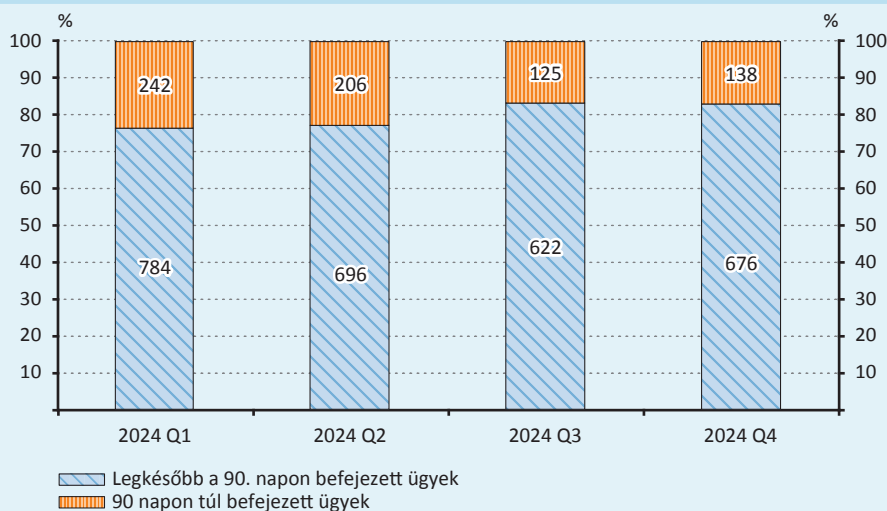


Az ügyintézés időigénye, gyorsasága

A Testület arra törekszik, hogy az egyes ügyeket minél gyorsabban legyen képes letárgyalni, a 90 napos ügyintézési határidő tartásával. Az MNB törvény szerint egy ügy beérkezésétől számítva 8 napon belül döntést kell hozni, hogy van-e hatáskör az ügyben és a kérelem hiánytalan-e, vagyis alkalmas-e az érdemi tárgyalásra. Az MNB törvény alapján a befogadástól számított 75 napon belüli időpontra szükséges kitűzni az első meghallgatás időpontját. 2024-ben 74 ügyben fordult elő, hogy 66 nap vagy annál több lett az eltelt napok száma az első meghallgatásig.

Az MNB törvény az eljárási határidőt 90 napban állapítja meg, mely egy alkalommal a belföldi békéltetési és méltányossági ügyekben 30 nappal meghosszabbítható, így összesen 120 nap lehet. A 90 napon túl befejezett ügyek aránya 20,4 százalékot tett ki a belföldi békéltetési és a méltányossági ügyekben.

27. ábra
A 90 napon belül és a 30 nappal meghosszabbított határidő alatt befejezett belföldi békéltetési és méltányossági ügyek száma negyedévente



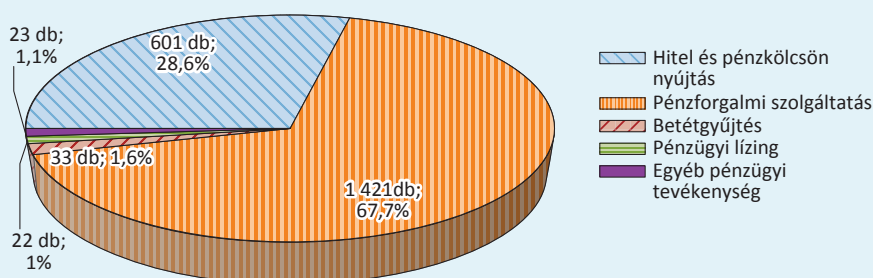
Az éves átlagos ügyintézési idő a belföldi békéltetési ügyekben 71, a méltányossági ügyekben 69, a határon átnyúló ügyekben 67 nap volt.

III. Ügyek szektoronként

A) PÉNZPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem közel kétharmada (2.101 ügy) valamely pénzügyi szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A pénzügyi ügyek 96,3 százalékában pénzforgalmi szolgáltatás (ezen belül is a kiberbiztonságot érintő cselekmények), valamint hitel- és pénzkölcsön nyújtása jelent meg kérelemmel érintett terméként.

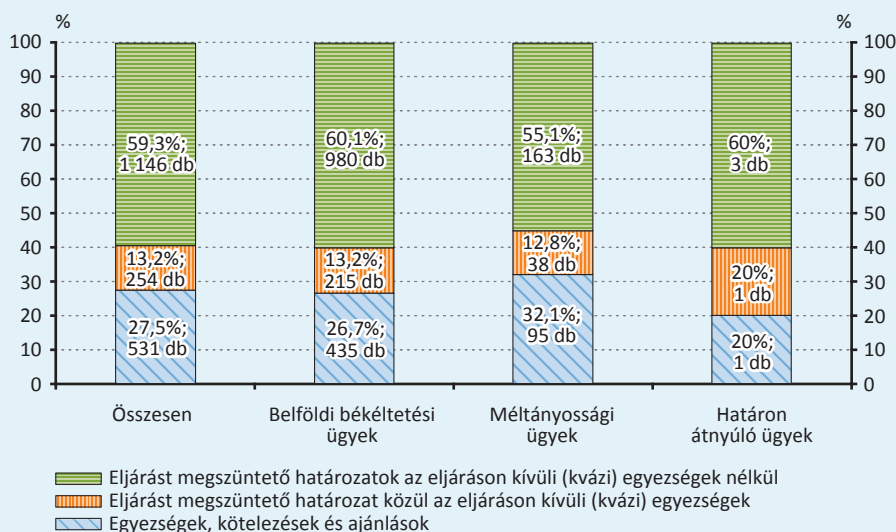
28. ábra
Pénzpiacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 2.101 és az előző évről áthúzódó 585 pénzügyi kérelem közül összesen 2.280 ügyet fejezett be, melyek közül 349 kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került.

Az érdemben elbírált 1.931 ügy 26 százalékában, 508 ügyben a felek egyezséget kötöttek, 15 esetben kötelezésre, 8 ügyben ajánlás kiadására került sor. További 254 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezség, illetve a pénzügyi szolgáltatók korábbi álláspontjukat felülvizsgálva önként teljesítették a kérelmezők igényét (kvázi egyezség). Összességében a kérelmezők számára a pénzügyi ügyek 41 százaléka zárult pozitív eredménnyel.

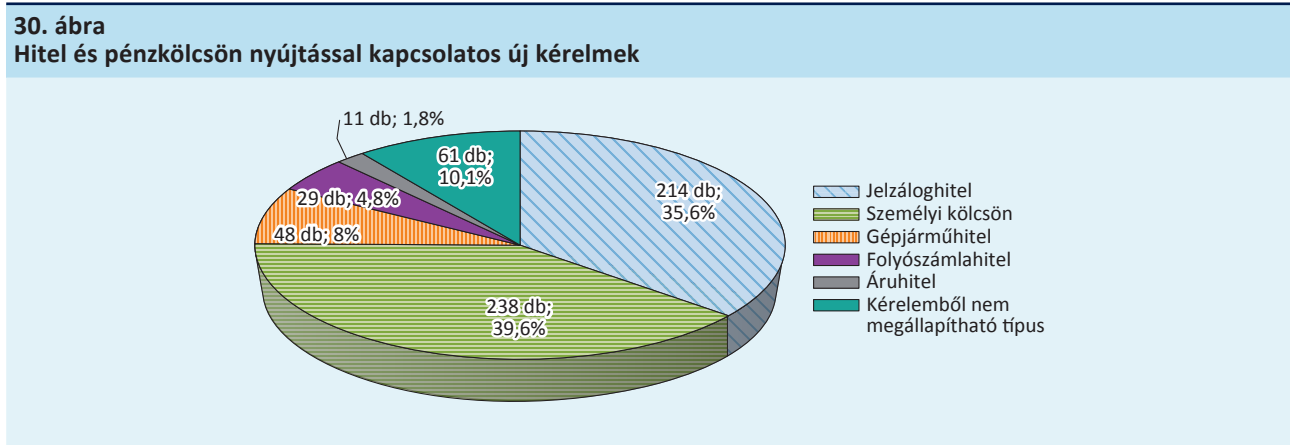
29. ábra
Befogadást követően befejezett pénzügyi ügyek összesen és ügytípusonként



Befogadást követően befejezett ügyek döntési típusonkénti megoszlását az összes pénzügyi ügyben és az egyes ügytípusokban a következő ábra mutatja.

1. HITEL ÉS PÉNZKÖLCSÖN NYÚJTÁSA

A pénzügyi új kérelmek közel egyharmadát hitel és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos ügyek tették ki. A 601 új kérelem kétharmadában jelzáloghitel és személyi kölcsön volt a kérelem tárgya.



A Testület az újként beérkezett 601 és az előző évről áthozott 156 hitel- és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos eljárás közül 655 ügyet fejezett be. Az érdemben elbírált ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 133 volt, ez 20 százalékot jelent. Kötelezés 1 ügyben történt, ajánlás nem került kiadásra. További 122 ügyben a felek eljárásán kívül megegyeztek (kvázi egyezség). A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 54 százalékot tett ki.

1.1. Jelzáloghitel

A jelzáloghitelekkel kapcsolatban kezdeményezett eljárások többségében a fennálló tartozást, illetve annak valamely elemét vitatták a kérelmezők. Legyen szó akár a lejárt tartozás összegéről, akár a felszámított kamatokról, ezekben az ügyekben különösen fontos, hogy a felek – akár pontról pontra – egyeztessék a vitás tételeket.

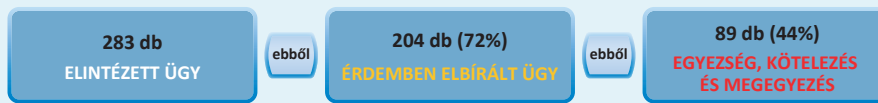
Az egyeztetések eredményeképpen több esetben is közösen kérték a felek az eljárás megszüntetését. Kis számban, de továbbra is indultak eljárások a moratóriummal, elsősorban a moratórium alatt felhalmozott tartozással kapcsolatban. Előfordult, hogy a moratóriumi tartozás magát a végtörlesztési folyamatot akasztotta meg, a banki tartozásigazolás ugyanis nem tartalmazta a felhalmozott moratóriumi tartozást, így a végtörlesztés nem tudott megvalósulni.

A nem megfelelő tájékoztatás mellett a kérelmezők több esetben az előtörlesztési díj és az elhúzódo előtörlesztési folyamat miatt kezdeményezték a Testület eljárását. Ezekben az ügyekben a feleknek szinte minden esetben sikerült rendezni a jogvitájukat. A kamatstop alkalmazása vagy annak hiánya, a törlesztőrészek beszedése szintén eredményezett vitás helyzeteket. Előfordult, hogy a fogyasztók nem a konkrét tartozás miatt, hanem különböző iratok, dokumentumok (leggyakrabban jelzálogjog törlése iránti banki engedély) kiadása érdekében fordultak a Testülethez.

Az államilag támogatott jelzáloghitelekhez kapcsolódó ügyek jellemzően a kamattámogatásra, vagy annak visszafizetésére, valamint a tartozással kapcsolatos egyeztetésre vonatkoztak.

Figyelemmel arra, hogy a jelzáloghitel-szerződések biztosítékeként a fedezeti ingatlanra jelzálogjog kerül bejegyzésre, a Testület azt javasolja a fogyasztóknak, hogy bármilyen probléma merül fel, minél előbb tegyenek lépéseket a vitás helyzet megoldására, ne várjanak hosszú hónapokat, mert ez jelentősen megnehezíti a jogvita rendezését. Javasolt a fogyasztók részére, hogy a hitel elő- vagy végtörlesztése során különösen körültekintően járjanak el.

31. ábra
Befejezett jelzáloghitel ügyek eredménye



1.2. Személyi kölcsön

A fogyasztási hitelek közé tartozó termékek közül a személyi kölcsönökkel kapcsolatos ügyek fordultak elő nagyobb számban. Az általános eljárások jelentős része a hitelező pénzügyi szolgáltatóval szemben indult, a méltányossági eljárások túlnyomó részében a követeléskezelők jelentek meg kérelmezett szolgáltatóként.

A fogyasztók az eljárás során legtöbbször a követelés összegét vitatták és kérték annak részbeni vagy teljes elengedését. A végtörlesztéssel kapcsolatos jogviták tapasztalata az, hogy sok esetben azért nem teljesült a kérelmező szándéka szerint a végtörlesztés, mert ugyan a kérelmező teljesítette a bank felé a tartozásigazolásban fennálló tartozásként megjelölt összeget, de nem fizette meg a végtörlesztés díját vagy nem tett végtörlesztési nyilatkozatot.

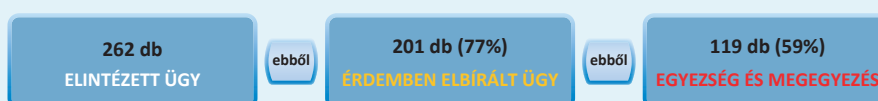
A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy

- a végtörlesztésnek jellemzően díja van, amelyet a végtörlesztéssel egyidejűleg kell megfizetni;
- a sikeres végtörlesztéshez végtörlesztésre irányuló írásbeli nyilatkozat benyújtása szükséges;
- a végtörlesztés folyamatát mindvégig érdemes figyelemmel kísérni és az ügylet lezárásáról kiállított igazolást érdemes megőrizni;
- amennyiben a fogyasztó már szerződéskötéskor tudja, hogy rövid időn belül vissza kívánja fizetni a kölcsönösszeget, a szerződést ennek ellenére hosszabb futamidőre kívánja megkötni, érdemes előre tájékozódnia az elállás és a szerződés felmondására vonatkozó pontos feltételekről.

Személyi kölcsönökkel kapcsolatban jelentős számban kezdeményeztek a fogyasztók méltányossági eljárásokat is. Ezekben az eljárásokban a kérelmezők anyagi helyzetükre, egészségi állapotukra, személyes vagy családi körülményeikre tekintettel kérték fizetési könnyítést. A szolgáltatók sok esetben méltányolták a kérelmezők kérelmét, így az eljárások többségükben az ügyfelek részére kedvezően zárultak. Számos alkalommal a szolgáltatók egyezség megkötése nélkül teljesítették részben vagy egészben a kérelmezők igényét. Amennyiben a Testület előtti egyeztetés során további információ, adat vagy harmadik személy nyilatkozatának beszerzése vált szükségessé, a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését és vállalták az egyeztetés eljárásán kívüli folytatását.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy fizetési nehézségük esetén mielőbb vegyék fel a kapcsolatot a pénzügyi szolgáltatóval, mert a késedelem a már meglévő anyagi terhet tovább súlyosbíthatja. Érdemes a szerződéskötést megelőzően az ügylet valamennyi lényeges elemét, különösen a fizetési feltételeket, az elállás és a szerződés felmondási feltételeit áttekinteni és mérlegelni.

32. ábra
Befejezett személyi kölcsön ügyek eredménye



1.3. Gépjárműhitel

A gépjármű vásárlást finanszírozó hitelügyletekkel kapcsolatos kérelmekben – néhány esettől eltekintve – a kérelmezők a követelés elévülésére hivatkozással kérték a Testület eljárását. A kérelmezőkkel szemben érvényesített követelések túlnyomó része már nem a finanszírozó pénzügyi szolgáltató kezelésében volt, azok korábban engedélyezésre kerültek követeléskezelő társaságok részére. Az eljárásokban a szolgáltatók kiemelkedően együttműködő magatartást tanúsítottak, így azok a fogyasztókra kedvezően, vagy a Testület felek általi jóváhagyott egyezségével, vagy a felek eljáráson kívüli megállapodásával és ennek eredményeképpen az eljárás megszüntetésével zárultak. Utóbbi esetekben az eljárások megszüntetésének oka a kérelem pénzügyi szolgáltató általi teljesítése volt.

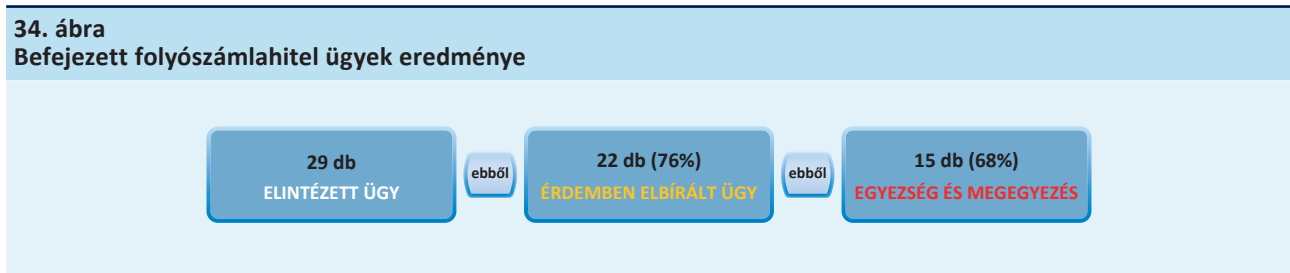
A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a békéltetési eljárások sikerét jelentősen előmozdítja, ha a kérelemben foglalt igény alátámasztására okiratokat csatolnak. Az egyezségkötést segíti, ha élnek a személyes egyeztetés lehetőségével és részt vesznek a Testület meghallgatásain.



1.4. Folyószámlahitel

A folyószámlahittel kapcsolatos jogviták száma elenyésző volt. A lefolytatott eljárások túlnyomó része a hitelező bankokkal, kisebb részben pedig a követeléskezelőkkel szemben indult. A beadványaikban jellemzően a kérelmezők vitatták a tartozás összegét, elévülésre hivatkozással a követelés érvényesíthetőségét, illetve kifogásolták a követelés engedélyezésének jogszerűségét, valamint sérelmezték a szolgáltató hagyatéki tartozással kapcsolatos ügyintézését. Az eljárások többségükben a fogyasztók számára kedvező eredményt hoztak.

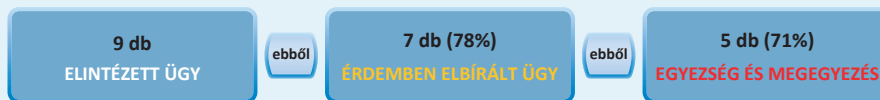
A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy folyószámlahitelük állását, állapotát, egyenlegét rendszeresen tekintsék át, tanulmányozzák gondosan e tekintetben is bankszámlakivonatukat a további kamatok, költségek, díjak megakadályozása érdekében, ha kell, kezdeményezzenek panaszeljárást az esetleges hibák mielőbbi korrigálása érdekében. Tudjanak arról, hogy a hitelkeret – akár csak részleges – felhasználása esetén is, a tartozás visszafizetéséig, annak rendezése előtti időpontban az alapul szolgáló bankszámla nem szüntethető meg.



1.5. Áruhitel

Az áruhitellel kapcsolatos ügyekben a fogyasztók (adós, örökös) vitatták a tartozás összegét, annak fennállását, több esetben az igényelt kölcsönösszeg visszautalását, a befizetések helyes könyvelése után az ügylet lezárását, valamint a túlfizetés visszatérítését kérték. Az áruhitellel kapcsolatos méltányossági ügyekben a követelés elengedése, illetve fizetékönnyítés iránti igény volt a kérelem tárgya. Kérelmezők a méltányossági eljárásokat már a követelés engedményezését követően a követeléskezelőkkel szemben indították. Az áruhitellel kapcsolatos eljárások a kérelmezőkre kedvezően zárultak, a felek az eljárásokban egyezséget kötöttek, a pénzügyi szolgáltatók teljesítették a kérelemben foglaltakat.

35. ábra
Befejezett áruhitel ügyek eredménye

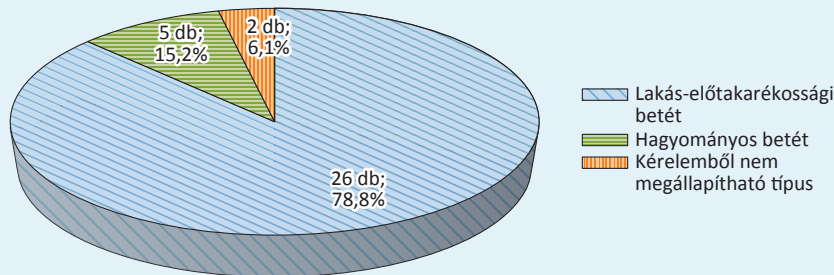


A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a hitelükkel kapcsolatos befizetéseiket a szerződésük előírásainak megfelelően, a szerződésszám és a fizetendő összeg ellenőrzését követően teljesítsék.

2. BETÉTYŰJTÉSSEL ÉS PÉNZFORGALOMMAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOK

A szolgáltatók **betétgyűjtéssel** kapcsolatos tevékenységét a kérelmezők a pénzügyi ügyek 1,6 százalékában kifogásolták. A betétek gyűjtését érintő új kérelmek 78,8 százaléka lakás-előtakarékosági betéttel volt kapcsolatos.

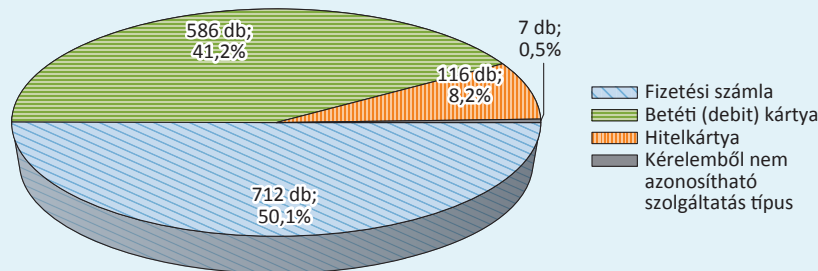
36. ábra
Betétgyűjtéssel kapcsolatos új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 33 és az előző évről áthozott 12 betétgyűjtéssel kapcsolatos ügy közül 41 ügyet fejezett be. Az érdemben elbírált ügyekben a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 9 db volt, és egy kötelezés született. 6 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 44 százalékot tett ki.

A pénzügyi piacot érintő új kérelmek 67,7 százaléka **pénzforgalmi szolgáltatással** volt kapcsolatos a kiberbiztonságot sértő ügyekkel összefüggő kérelmek jelentős száma miatt. Az 1.421 új kérelem 91,3 százalékánál fizetési számlával és betéti (debit) kártyával volt kapcsolatos a kérelem tárgya.

37. ábra
Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos új kérelmek



Az újként beérkezett 1.421 és az előző évről áthozott 408 pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos eljárás közül 1.535 ügy fejeződött be. Az érdemben elbíralt 1.398 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 361 volt, 13 kötelezés és 8 ajánlás született, további 118 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek (kvázi egyezség). A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya összesen 36 százalékot tett ki.

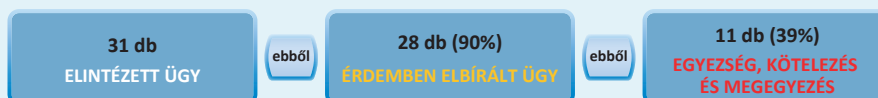
2.1. Betéti szolgáltatások

Hagyományos betétszerződésekkel kapcsolatban néhány esetben indult eljárás. A lefolytatott eljárásokban a kérelmezők vitatták a banki betétfeltörés jogszerűségét, sérelmezték, hogy téves tájékoztatást kaptak az ügyintézőtől a betét egyenlege kamatvesztés nélküli átutalásának legkorábbi időpontjára vonatkozóan. A benyújtott kérelmek ennek megfelelően a betét tőkeösszegének, kamatának jóváírására vagy kifizetésére, díj visszatérítésére, valamint kártérítés fizetésére irányultak. A Testület közreműködésével folytatott egyeztetések az ügyek többségében eredményesek voltak, a felek egyezséggel rendezték jogvitájukat, egy esetben a kérelmező tudomásul vette a pénzügyi szolgáltató álláspontját és visszavonta a kérelmét. A Testület mindösszesen két esetben állapította meg a kérelem megalapozatlanságát. Méltányossági kérelem előterjesztésére ezekben az ügyekben nem került sor.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a lekötött betét után járó kamat jóváírására akkor válnak jogosulttá, ha a szerződéses feltételeket maradéktalanul teljesítik.

Kisebbszámú kezdeményeztek lakás-előtakarékosági szerződéssel kapcsolatos eljárást a fogyasztók. Az ügyek többségének a lakáscélú felhasználás és az ahhoz kapcsolódó, jogszabály által előírt igazolási kötelezettség volt a tárgya. Különösen az képezte a jogvita tárgyát, hogy a lakástakarékpénztár a benyújtott számlákat nem fogadta el. Gyakori probléma volt, hogy a kérelmezők a megtakarítási összeg lakáscélú felhasználását az előírás ellenére nem igazolták, így a szolgáltatók intézkedtek az igazolatlanul kifizetett állami támogatás behajtása iránt. Ilyen esetekben a benyújtott kérelmeket a Testület méltányossági kérelemként tudta figyelembe venni, mivel jogerős fizetési meghagyás alapján állt fenn a kérelmező fizetési kötelezettsége. Néhány esetben történt az, hogy a lakás-előtakarékoskodók a számlanyitási díj visszatérítését és a szerződés megszüntetését kérték, hivatkozva a szerződéskötés idején kapott hiányos vagy megtévesztő tájékoztatásra. A lakás-előtakarékosági szerződéssel érintett eljárások egy része pozitív eredménnyel zárult, azonban az ügyek többségében az eljárás – a kérelem megalapozatlansága okán – megszüntetésre került.

38. ábra
Befejezett lakás-előtakarékosági betét ügyek eredménye



2.2. Fizetési számla

A fizetési számlákra vonatkozó ügyekben számos kérelem érkezett a felszámított díjak összegével, a díjkedvezményekkel, a számlamegszüntetéssel, az „alvó számlákkal”, a devizaátutalásokkal, a hatósági átutalásokkal, valamint a haláleseti kedvezményezetti és örökös igényekkel kapcsolatban. Ezek a jogviták a korábbi évek sajátosságait mutatták. A fizetési számlával kapcsolatos ügyek közül a legnagyobb arányt azonban a tárgyévben is a kiberbiztonságot érintő, illetve sértő ügyek tették ki.

Több kérelem érkezett a Testülethez a pénzforgalmi szolgáltató által rendes felmondással megszüntetett fizetési számlákkal kapcsolatban. Ezekben az ügyekben – amennyiben a keretszerződés szabályszerűen került felmondásra – a Testület megszüntette az eljárást, csupán a számlamegszüntetéssel kapcsolatos díjak és költségek tekintetében tudott egyezség létrejönni.

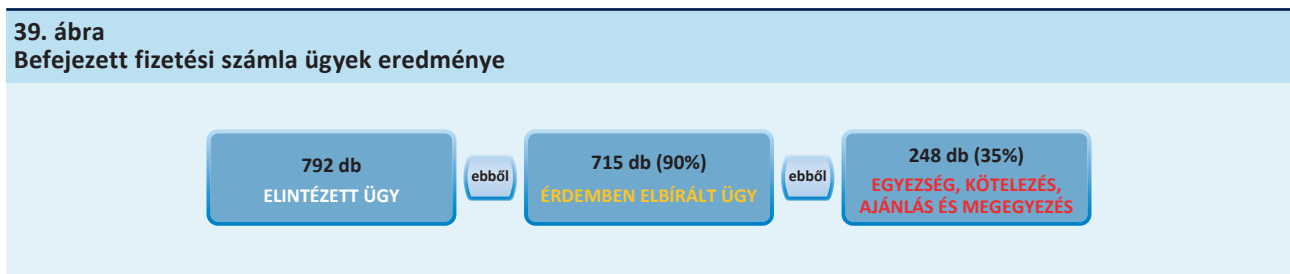
Sajátos esetkörte képeztek az úgynevezett „alvó számlák” megszüntetésére vonatkozó jogviták, melyekben a pénzforgalmi szolgáltató a 2022-ben bevezetett felszólítás és felmondás szabályaira figyelemmel több esetben megegyezett a fogyasztóval.

Több olyan devizaátutalással kapcsolatos kérelem érkezett, melyekben a jogvita abból fakadt, hogy a devizaszámlára a számla devizanemével megegyező utalás nem az indított összegben, hanem annál alacsonyabb összegben került átutalásra. Az eltérés abból adódott, hogy a nemzetközi átutalás teljesítésében résztvevő levelező bank forintra váltotta az utalt összeget és ez az összeg került visszaváltásra az eredeti devizanemre a jóváírás során, így – az árfolyamkülönbség miatt – a jóváírás alacsonyabb összegben történt meg. Ezek az ügyek minden esetben a kérelmező számára kedvező eredménnyel zárultak, az eltérések összegei jóváírásra kerültek a bankszámlákon.

Több olyan jogvita is előfordult, melyekben az elektronikus csatornán adott átutalási megbízás devizaneme eltért a bankszámla devizanemétől, és a tényleges terhelés a megbízás megadásakor megjelenített árfolyamtól eltérő árfolyamon történt meg. Ezekben az esetekben azonban nem azonnali átutalásról volt szó, a terhelés megvalósulása egy későbbi időpontban történt meg, ezért az ebben az időpontban fennálló árfolyamot alkalmazta a pénzforgalmi szolgáltató; a megbízás során megjelenített árfolyam pedig csak tájékoztató jellegű adatnak minősül.

Számos jogvita keletkezett az elhunyt számlatulajdonos számláján fennálló egyenleg kifizetésével, illetve a számlatartozás összegének vitatásával kapcsolatban. Az egyes bankok eltérő módon szabályozzák a számlatulajdonos halálával kapcsolatos kérdéseket, egyes szolgáltatóknál a halál tényéről való tudomásszerzés automatikusan megszünteti a bankszámlaszervező-dést, míg bizonyos bankoknál azt az örökösnek külön nyilatkozattal fel kell mondania.

A Testület javasolja a bankszámlaegyenleget öröklő fogyasztóknak, illetve haláleseti kedvezményezetteknek, hogy a számlatulajdonos halálát a lehető leghamarabb jelentsék be az örökhagyó számlavezető bankjának, az illetékes közjegyzőt tájékoztassák arról, hogy az örökhagyónak mely bankoknál volt pénzforgalmi számlája, devizaszámlája vagy értékpapírszámlája.



2.3. Betéti és hitelkártya, ATM használat

A bankkártyákkal kapcsolatos jogviták főként a betéti kártyákkal voltak kapcsolatosak, a hitelkártyákkal összefüggő igények száma csökkent. A kérelmek a felszámított díjakkal, a kártyahasználatot akadályozó körülményekkel, a letiltásokkal, a téves vagy többszörös terhelésekkel és a bankkártyákkal elkövetett visszaélésekkel voltak kapcsolatosak.

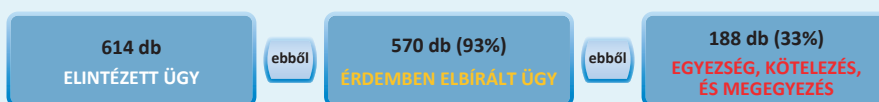
A díjviták többnyire a felek megegyezésével zárultak, a kártyakibocsátó bankok a vitatott díjakat több alkalommal elengedték, ha megállapítható volt, hogy az ügyfél a bankkártyát valamilyen oknál fogva (pl. postázási, aktiválási vagy egyéb műszaki probléma miatt) ténylegesen nem tudta használni. A hitelkártyákkal kapcsolatos ügyekben leggyakrabban a hitelkártya-tartozásra felszámított kamatot, késedelmi díjat és a szolgáltatással kapcsolatos monitoring díjat vitatták a kérelmezők.

A bankjegykiadó automatán, azaz ATM-en keresztül kezdeményezett készpénzfelvételekkel és készpénzbefizetésekkel kapcsolatos jogvitákban a kérelmezők többnyire arra hivatkoztak, hogy az igényelt összeget nem vagy nem teljes összegben adta ki az automata, azonban a ténylegesen kiadott összegtől eltérő összeget terhelte a számlavezető bank a készpénzfelvétel után. Ezekben a jogvitákban, amennyiben az ATM rendszeradatai (journalszalag, rovincsolási jegyzőkönyv, rendszernapló stb.) alapján nem volt eltérés megállapítható, a Testület megszüntette az eljárást. Több olyan eset is előfordult, melyekben a felülvizsgálat az automata műszaki problémáját alátámasztotta, így ezek az ügyek a felek egyezségével zárulhattak.

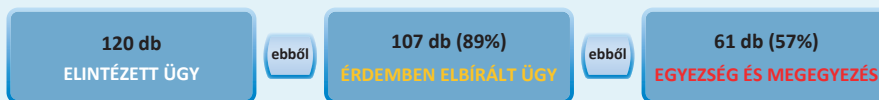
Több, úgynevezett kártyaérintéses (NFC) ATM-mel kapcsolatos eset került a Testület elé, amelyek az új típusú automaták azon működési sajátosságával voltak kapcsolatosak, miszerint a kilépés menüpont kiválasztásáig vagy a biztonsági időkorlát lejártáig további tranzakciókat lehet végezni a készüléken keresztül. Ezekben az ügyekben előfordult, hogy az ügyfél után következő személy vett fel készpénzt az automatából az ügyfél számlaegyenlege terhére, valamint ennek ellenkezője is, amikor az ügyfél által befizetett összeg az előtte az automatát használó ügyfél számláján került jóváírásra. Ezekben az esetekben az ügyfelek sajnos nem bizonyosodtak meg arról, hogy megtörtént a kilépés a tranzakciót követően, illetve azt megelőzően.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy a kártyaérintéses ATM használat során minden alkalommal bizonyosodjanak meg arról, hogy a tranzakciót követően sikeresen kiléptek az automata számlájukhoz tartozó menürendszeréből, várjanak kicsit a műveletek befejezését követően és gondosan ellenőrizzék, hogy valóban megtörtént-e a kilépés.

40. ábra
Befejezett betéti kártya ügyek eredménye

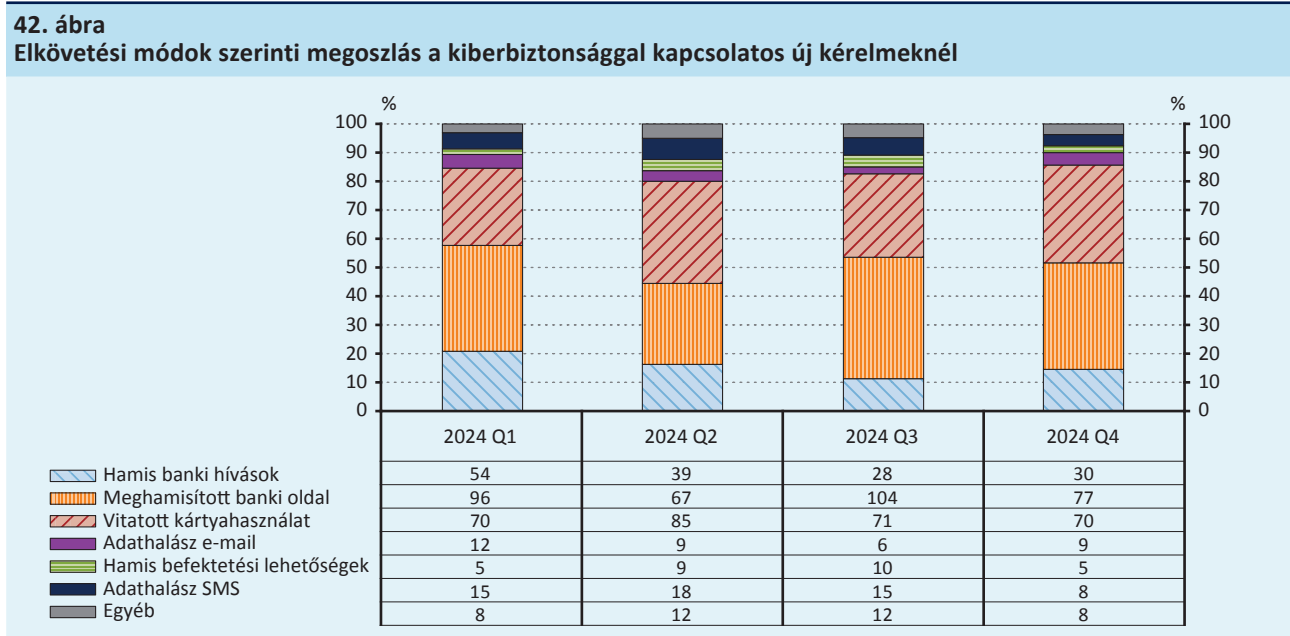


41. ábra
Befejezett hitelkártya ügyek eredménye

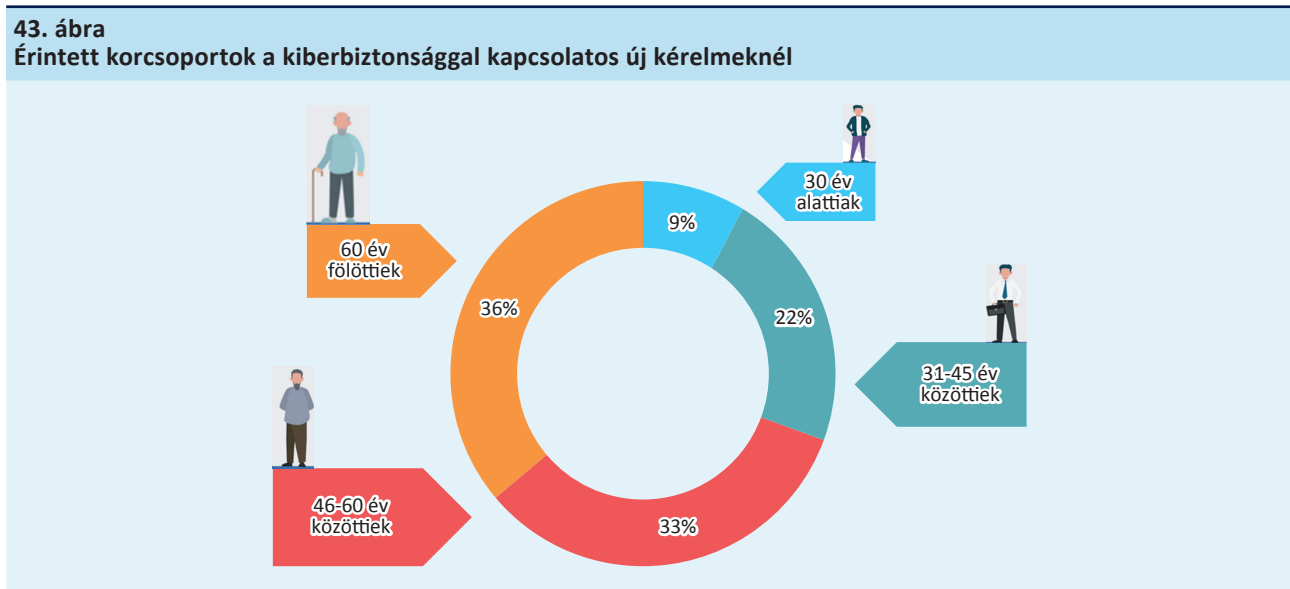


2.4. Kiberbiztonságot érintő ügyek

Az új kérelmek 29,2 százalékát a kiberbiztonságot érintő ügyek tették ki. Új típusú visszaélés, elkövetési mód a Testület előtti eljárásokban nem jelent meg.

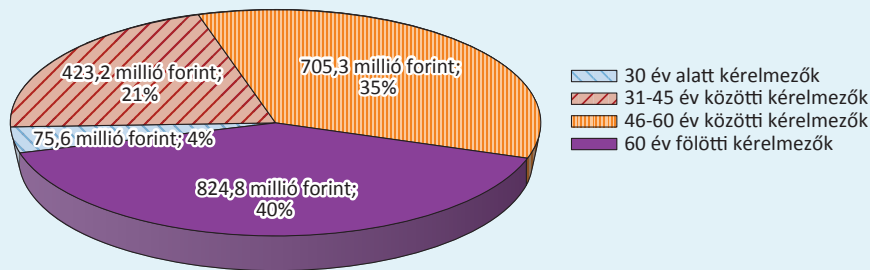


A Testület elé került ügyekben a legveszélyeztetettebb korosztályt a 60 év fölöttiek jelentették.



A visszaélések jelentős károkat okoztak az ügyfelek számára. A befejezett kiberbiztonságot érintő ügyekben **2,4 milliárd forint** megtérítést kértek a kérelmezők a pénzügyi szolgáltatóktól. Összegelesen a legnagyobb kár a 60 év fölötti korosztályt érte, de a kérelmezett összeg alapján jelentős a 46 és 60 év közötti kérelmezők aránya is. A megelőzés érdekében ezért továbbra is nagyon fontos a fogyasztók tájékozódása és tájékoztatása.

44. ábra
Kérelmezett összeg korcsoportonként



Online termékértékesítések

Jelentős károkat szenvedtek el a fogyasztók az online termékértékesítések kapcsán, mert a csalók kihasználták, hogy a meghirdetett termékek eladói gyorsan, lehetőleg megadott áron kívánták értékesíteni a terméket, a sikeres és gyors eladás lehetősége pedig kiiktatta az óvatosságot és a megfontoltságot. Az online termékértékesítés érintette valamennyi népszerű online hirdetési felületet. A visszaélés folyamata továbbra is hasonló volt a korábbi években tapasztaltakhoz. Az eladásra kínált termék iránt a meghirdetését követően szinte rögtön érdeklődés mutatkozott, gyakran több potenciális vevő részéről, esetenként külföldi nevekkel. A potenciális vevőjelöltek szinte azonnal, alkudozás nélkül meg kívánták vásárolni a terméket és a termék vételárának megfizetése és szállítása érdekében felajánlották az eladó részére valamelyik futárszolgálat (Foxpost, GLS stb.) igénybevételét. A csalók az egyeztetés során rendszeresen nyomást gyakoroltak az eladókra, gyakran keresték meg őket üzenetekben sürgetve, hogy a folyamatot fejezzék be, hiszen ők már a vételarat megfizették. Gyakori jellemzője volt az ilyen üzenetváltásoknak a magázódás és a tegeződés váltakozása, olyan mondatok, amelyekben a csalók a folyamat biztonságos jellegét hangsúlyozzák: „Mi egy nagyvállalatot képviselünk és nem lopunk pénzt a felhasználóinktól...” vagy „Szeretnénk segíteni és megkönnyíteni a visszatérítési folyamatot, nem pedig átverni Önt...” stb.

A csalók a pénz átvételének megerősítése, valamint a vásárlás befejezése érdekében chat felületen vagy e-mailen keresztül egy linket küldtek a gyanútlan eladónak. A linkről megnyitott, megjelenésében, képi világában a valódi oldalhoz megtévesztésig hasonlító felületen végül az eladó eljutott egy úgynevezett bankválasztó oldalra, ahol számos hazai bank logója látható volt. A számlavezető bank logójának kiválasztását követően a számlavezető bank netbanki felületéhez hasonló oldal jelent meg. Ezen az oldalon jelentek meg azok az utasítások, melyeket sajnos a gyanútlan áldozatok követtek is. Ennek során netbanki belépést kíséreltek meg, megadták a netbanki belépéshez használt felhasználó nevüket, jelszavukat, az SMS-ekben érkezett – különböző műveletek, így mobilalkalmazás regisztráció, limitmódosítás stb. jóváhagyásához szükséges – kódokat, valamint a bankkártya adatokat is. A csalók az így begyűjtött adatok felhasználásával sikeres mobilalkalmazás regisztrációt tudtak végrehajtani. A mobilalkalmazás birtokában képesek voltak átutalásokat végezni, bankkártyás műveleteket jóváhagyni, szükség esetén limitet módosítani. Limitmódosítás esetén csak a becsapott ügyfél számlaegyenlegének végösszege jelentette a határt. Nem véletlen, hogy ennek a visszaélés típusnak is egy új mobilalkalmazás regisztrációja volt a célja, hiszen az számtalan művelet elvégzésére alkalmas.

Az eljárások tapasztalatai alapján a fogyasztók a fenti korántsem egyszerű folyamatot annak átgondolása nélkül vitték végig, természetesnek tekintették, hogy a termék ellenértékét csak így kaphatják meg. Mindez csak akkor lett gyanús a számukra, amikor az első, általuk jóvá nem hagyott fizetési művelet megtörtént.

Hamis banki hívások

Ez a visszaéléstípus több éve okoz kárt a fogyasztóknak. A csalók elsődlegesen egy szokatlan tranzakció miatt keresték meg az ügyfeleket telefonon, és mivel ezeket a tranzakciókat az ügyfelek nem tudták beazonosítani – azért sem, mert ténylegesen nem is léteztek ezek a tranzakciók -, sem megerősíteni, a hívó fél rögtön arról tájékoztatta az ügyfelet, hogy illetéktelen személyek támadták meg a számláját. A hívó fél által a támadás elhárítása és a számla védelme érdekében felajánlott,

nagyon szakszerűnek hangzó „banki biztonsági protokoll” hivatkozás során egyrészt különböző indokokkal („vírusirtás”, „tisztítás”, „számlát védő program” stb.) valamilyen program letöltésére vették rá az ügyfeleket. Az ügyfelek ezt a programot, – ami leggyakrabban az AnyDesk nevű alkalmazás – telepítették a számítógépükre és/vagy a telefonjukra. A letöltött program távoli hozzáférést biztosított, ami lehetőséget adott arra, hogy a csalók távolról mindazon műveleteket el tudják végezni az ügyfél eszközén, amelyekre maga az ügyfél is képes. A becsapottak a hívó féltől különböző instrukciókat kaptak. Jellemző volt, hogy a csalók látszólag különböző banki osztályokra hivatkozással kapcsolták át a hívást, ezzel is a valóság látszatát kívánva kelteni. A kapott utasítások alapján az ügyfeleknek be kellett lépniük a netbankjukba, valamint az SMS-ben az utalás jóváhagyásához kapott kódokat telefonon be kellett diktálniuk, vagy be kellett írniuk a csalók által megadott felületre. Utóbbi akkor alkalmazták, amikor a csalók az ügyfelet azzal nyugtatták meg és oszlatták el a kételyét, hogy ők nem kérnek kódot telefonon. A csalók sokszor az ügyfelekkel rögzítették a fizetési műveleteket, de a távoli hozzáférést kihasználva azt maguk végezték el, fejezték be. A fizetési művelet jóváhagyásához szükséges kód kiadását követően a rászédettek észlelték a számlaegyenlegük csökkenését, de elfogadták azt a csalóktól érkező magyarázatot, hogy ez a banki protokoll szerves része, a pénzük „biztonsági számlára” került, azt a bank garantálja. Az eredménye mindennek azonban az volt, hogy a számla egyenlege teljesen lenullázódott.

A hamis banki hívások közös jellemzője, hogy hosszúak, sürgetőek voltak és gyakran több személlyel is beszélnie kellett az ügyfélnek. Nem volt ritka az sem, hogy az érintettet nem a számlavezető bankjától keresték meg egy-egy szokatlan tranzakció miatt. A csalók ilyenkor vállalták, hogy közvetlenül kapcsolják az ügyfél bankját. A telefonbeszélgetések során elhangzott az is, hogy a kért műveleteket azért kell elvégezni, mert a bank és a rendőrség éppen forró nyomon dolgozik és az elkövetőket így kívánják kézre keríteni. A csalók ismerték a banki szakzsargont, fel is használták egy-egy valós banki alkalmazott nevét, hiszen számos profil elérhető az interneten. Azt is képesek voltak elérni, hogy a fogyasztók telefonján megjelenő hívószám a számlavezető bank telefonszámával legyen azonos vagy ahhoz nagyon hasonló.

Ezeknek a visszaéléseknek jellemzője, hogy az elszenvedett kár jelentős volt, a netbanki hozzáféréseken keresztül érintette a megtakarításokat is, így alszámlákat, lekötött betéteket, értékpapírszámlákat, vállalkozói számlákat, sőt meghatalmazói számlákat is.

Hamis befektetések

A kis összegű befektetéssel elérhető nagyobb hozam lehetőségének ígérete sok esetben vezetett fizetési számlán végrehajtott csaláshoz. Nagyon kedvezőnek látszó befektetésekre vonatkozó hirdetések gyakran jelentek meg a közösségi médiában, sokszor közismert emberek nevének és arcképének a felhasználásával. Előfordult az is, hogy az ügyfelet korábbi, akár sok-sok évvel korábbi befektetése kapcsán keresték meg azzal, hogy a befektetése jelentős hozamot eredményezett és ennek a kifizetéséhez kérték a közreműködését. Minden esetben sor került távoli hozzáférést biztosító, illetve egyéb programok (Coinbase stb.) telepítésre, ezek felhasználásával mutatták meg az érintettnek a befektetése eredményeit, azonban ezek nem voltak valódi adatok. A visszaélés során a csalók elmondták, hogy a befektetés kezelése, a hozam kifizetése stb. érdekében a rendszerüket össze kell kapcsolni az ügyfelek netbankjával, ehhez szükséges volt, hogy aktív távoli hozzáférés mellett belépjenek oda. Ezzel a csalók korlátlan hozzáférést kaptak a fizetési számlához és fizetési műveleteket tudtak kezdeményezni. A fizetési műveletek jóváhagyása érdekében megszerezték az SMS-ben érkező jóváhagyó kódokat vagy a szükséges QR kód beolvasására vették rá őket. Nem volt ritka, hogy az áldozat számláját arra is felhasználják, hogy azon más visszaélésekből származó összegeket mozgassanak meg. Előfordult az is, hogy személyi kölcsön felvételére is sor került, tetézve ezzel a károkat. A csalók az ügyfeleket azzal vették rá személyi kölcsön felvételére, hogy a kölcsönösszeg a befektetés kifizetéséhez vagy további és magasabb hozam eléréséhez szükséges. Azonban a kölcsön összegét is eltulajdonították, így további jelentős mértékű kár keletkezett és kínos helyzet állt elő a bank általi jövőbeli igényérvényesítés miatt.

Mobilfizetési rendszerekkel elkövetett visszaélések

Sok esetben a visszaélések megvalósításához az Apple Pay-t, illetve a Google Pay-t használták fel. Ezek a visszaélések nagy számban, jellemzően közüzemi, postai, logisztikai vagy médiaszolgáltatók nevében kiküldött adathalász SMS vagy e-mail üzenetekhez kapcsolódtak. Tapasztalatok szerint két nagy mobilszolgáltatóhoz köthetően telefonon egyenlegfeltöltéssel, vagy a mobilszolgáltató oldalán beváltható pontokkal (kedvezményekkel) is összefügghet. Mind a két művelet során az

üzenetben szereplő linkre kattintva az érintett egy adathalász felületre jutott, ahol látszólag bankkártyás fizetési műveletet kellett végeznie. Ennek érdekében az adathalász oldalon megadta a bankkártyája valamennyi adatát, majd az SMS-ben érkező kódot is. A kód azonban nem a fizetési művelet jóváhagyására vonatkozott, hanem Apple Pay vagy Google Pay regisztrációjához kapcsolódott. Ez azonban azért nem tűnt fel a károsultaknak, mert az SMS szövegét nem olvasták el, hanem megszokásból, rutinból csak az érkező kódra figyeltek.

A sikeres regisztrációt követően a csalók számos fizetési műveletet tudtak elvégezni a telefonjukon regisztrált Apple Pay vagy Google Pay felhasználásával. Az Apple Pay vagy Google Pay használatával kezdeményezett fizetési műveletek esetén a fogyasztó már nem kapott SMS-ben jóváhagyó kódot, hiszen a telefonkészülék használatával történt a fizetés és a fizetési művelet jóváhagyása is.

Mit tegyünk? – Jótanácsok mindenkinek

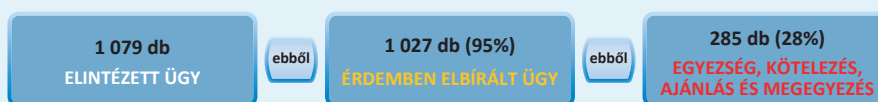
A visszaélések egyértelmű célja az, hogy az elkövetők a fogyasztóktól olyan adatokat szerezzenek meg, amelyek felhasználásával hozzá tudnak férkőzni fizetési számláikhoz és azon a tulajdonos jóváhagyása nélkül fizetési műveleteket tudnak elvégezni. Minden visszaélés célja azonos volt, csak a módszerek eltértek. Azonban mindaddig, ameddig az ügyfelek a banki adataikat adott helyzetben általában elvárható módon és kellő gondossággal, odafigyeléssel használják és biztonságban tartják, a visszaélések, annak formájától függetlenül, megelőzhetők.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy néhány fontos szabály betartása nagy mértékben hozzájárul a csalások megelőzéséhez. Ne feledjük, hogy a megelőzésnél nincs jobb védelem a csalásokkal szemben sem! Tekintsünk úgy az adatainkra, mint a számlánkat védő pajzsra. Minden egyes adat kiadásával a pajzs sérül.

- 1. Mindig legyünk körültekintők! Érdemes kellő időt fordítani a banki műveletek elvégzésére, a banktól kapott üzenetek elolvasására. Az üzenetek átolvasása esetén felismerhető a visszaélés! A megszokás és a sietség kárt okoz!**
- 2. Minden egyes művelet során a banktól kapott kódokat csak akkor használjuk, ha meggyőződünk arról, hogy az az általunk végzett tevékenységhez valóban szükséges!**
- 3. Minden alkalommal a bankunk által megadott hivatalos oldalon nyissuk meg a netbanki felületet, ismeretlen által küldött SMS-ben és e-mailben szereplő link minden bizonnyal adathalász oldalra vezet!**
- 4. Mindig gondoljuk végig, hogy valóban szükséges-e az internetes oldalon vagy más módon ismeretlenek által kért adat megadása. Ne feledjük, hogy a csalók célja minél több banki adat megszerzése! Ha a korábbiaktól eltérő vagy új módszerrel találkozunk, érdemes a műveletet megszakítani és tájékozódni!**
- 5. Minden esetben tagadjuk meg általunk ismeretlen számlára, különösen „biztonsági” számlára történő utalásra vonatkozó kéréseket, ismeretlen programok letöltését. Visszaélés esetén a bankok semmilyen formában nem kérik szoftver letöltését, netbanki belépési adatok, kártyaadatok vagy üzenetekben érkező kódok kiadását, visszairását.**

Az érdemben elbírált 1027 ügy közül 229 zárult egyezséggel (12,8%), melyben a kérelmezett 2,38 milliárd forintból 80 millió forint megtérítéséről (6,5%) állapodtak meg a felek.

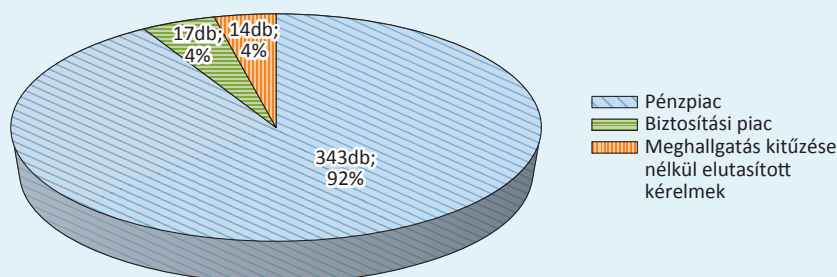
45. ábra Befejezett kiberbiztonságot érintő ügyek eredménye



3. MÉLTÁNYOSSÁGI ÜGYEK

Az új kérelmek 11,5 százaléka méltányossági kérelem volt, melyek 92 százaléka pénzügyi termékekkel kapcsolatos.

46. ábra
Új méltányossági kérelmek szektoronként



A hitelügyletekből eredő tartozások elengedésére, illetve könnyített feltételekkel való visszafizetésére irányuló méltányossági eljárásokban jelentős változás nem volt. Méltányolandó esetekben, így súlyos egészségi állapot, kifejezetten nehéz pénzügyi, családi és egyéb körülmények esetén nem kizárt, hogy a pénzügyi szolgáltató jelentős összegű kedvezményt nyújt. A méltányossági eljárás akkor is sikeres lehet, ha a meghallgatáson a kérelmező megérti és elfogadja a pénzügyi szolgáltató álláspontját és elutasító választát. A pénzügyi szolgáltató válasziratából a szakmai nyelvezettel megírt érvelést nem mindig értik a kérelmezők.

Méltányossági kérelem sikerre vezetett devizautalással összefüggő jogvitákban is. Az egyeztetések eredményeként a külföldi közvetítő pénzügyi szolgáltató elismerte a felelősségét és az árfolyamkülönbséget megfizette a kérelmezőnek.

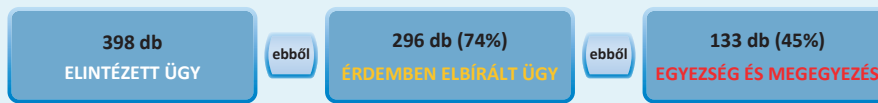
A gépjárműhitelek esetében is voltak méltányossági kérelemmel kezdeményezett eljárások, ezekben a tartozásuk részbeni vagy teljes elengedését, fizetékönnyítés, részletfizetés biztosítását, a tartozást terhelő kamat százalékos mértékének mérséklését vagy teljes kamatmentességet kértek a kérelmezők. A szolgáltatók a gépjárműhitelekkel kapcsolatos méltányossági eljárásokban is kiemelkedően együttműködő magatartást tanúsítottak, megfelelő empátiával kezelték az ügyeket. A felek többségében egyezséget kötöttek, az ügyek további részében az eljárás a kérelem szolgáltató általi teljesítése miatt megszüntetésre került.

A folyószámlahittel kapcsolatos méltányossági ügyekben a fogyasztók személyes, illetve anyagi problémáikra, az életkörülményeik kedvezőtlen változására tekintettel kérték a tartozás elengedését, a végrehajtási eljárás megszüntetését és részletfizetési kedvezmény biztosítását. Az eljárások többségükben a fogyasztók számára kedvező eredményt hoztak.

A fizetési számlákhoz köthető csalások miatt indított jogvitákkal összefüggésben sajnos növekvő számban jelentek meg a méltányossági igények is. Ezek általában nem méltányossági eljárásként indulnak, de gyakori, hogy az eljárás során – utólag megérve a történetet, esetleg fel-, illetve elismerve a saját hibájukat – a fogyasztók a meghallgatáson már méltányossági alapon kérik a pénzügyi szolgáltatótól a káruk teljes vagy részleges megtérítését. Más jellegű méltányossági ügyekhez hasonlítva, ezekben az ügyekben ritkábban születtek egyezségek. Jelentős különbség érzékelhető az egyes szolgáltatók méltányossági alapon történő egyezségkötési hajlandósága és a térítés mértéke tekintetében. A kisebb összegű visszaélések esetében fordul elő teljes visszatérítés, nagyobb összegűeknél jellemző, hogy csak a kár bizonyos százalékát téríti meg a szolgáltató.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy a csalások elkerülése érdekében legyenek naprakészek a családi módok ismeretét illetően, tájékozódjanak a banki honlapokról és egyéb forrásokból, kísérik figyelemmel az ezzel kapcsolatos figyelemfelhívásokat. Ne bízzanak abban, hogy kritikus esetben méltányosságot gyakorol a pénzügyi szolgáltató és különösen ne számítsanak arra, hogy méltányosság keretében a teljes káruk megtérül.

47. ábra
Befejezett pénzügyi méltányossági ügyek eredménye



4. KÖVETELÉSKÉZELŐKKEL SZEMBENI ÜGYEK

Az új kérelmek 11,4 százaléka (372 ügy) a követelésvásárlási és -kezelési tevékenységet végző pénzügyi vállalkozásokkal szemben érkezett pénzügyi termékekhez kapcsolódóan. A kérelmek 56 százaléka méltányossági ügy, 44 százaléka belföldi békéltetési ügy volt.

A követeléskezelőkkel szemben a fogyasztók elsősorban személyi kölcsön szerződésből, jelzáloghitel, folyószámlahitel, áruhitel és hitelkártya szerződésből, néhány esetben gépjárműhitel, valamint fizetési számla szerződésből keletkezett tartozásaik miatt kezdeményeztek eljárást. Ezekben az ügyekben a kérelmezők több alkalommal hivatkoztak a velük szemben érvényesített követelés elévülésére. Az elévülési kifogással érintett ügyek túlnyomó része, melyekben a szolgáltató dokumentumokkal nem tudta igazolni az elévülést megszakító jogcselekmény megtételét, a kérelmezőkre kedvezően zárult. Több esetben a követeléskezelő már a kérelem kézhezvételét követően lezárta a nyilvántartott követelést, így az eljárás meghallgatás tartása nélkül, a kérelem visszavonása miatt került megszüntetésre. Számos esetben a pénzügyi szolgáltató, bár elismerte a Testület előtti eljárásban, hogy a követelés elévült, azt nem zárta le. Ilyen esetekben arra hivatkozott, hogy az elévült követelés ugyan bírósági úton nem érvényesíthető, de nem szűnik meg.

A békéltetési ügyekben a kérelmezők vitatták a nyilvántartott tartozás összegét, illetve a tartozás fennállását is, míg a méltányossági ügyekben fizetési nehézségre hivatkozva a tartozás elengedését, valamint fizetéskönnyítést kértek. Több eljárás zárult olyan tartalmú egyezséggel, amelyben abban állapodtak meg, hogy az eredeti követelés összegéhez képest alacsonyabb és egyösszegű befizetéssel vagy kevesebb számú részletfizetéssel a követelést a pénzügyi szolgáltató rendezettnek tekinti.

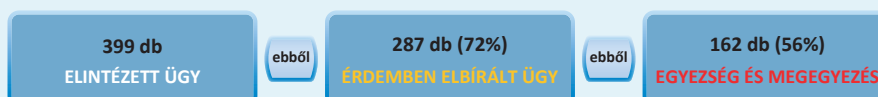
A követeléskezelők többsége továbbra is együttműködő magatartást tanúsított. Az eljárások egy része a kérelem visszavonására vagy a felek közös kérelmére tekintettel megszüntetésre került, mivel a pénzügyi szolgáltató a megjelölt igényt teljesítette vagy eljáráson kívül egyeztetett tovább és végül meg is egyeztek a felek.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy folyamatosan kövessék nyomon a tartozásuk alakulását és a tartozással kapcsolatban rendszeresen egyeztessenek a követeléskezelőkkel. A kapcsolatfelvétel során törekedjenek arra, hogy az egyeztetéseik tartalma a későbbiekben igazolható legyen. Számos félreértés elkerülhető, ha a felek együttműködnek és megfelelően tájékoztatják egymást a releváns körülményekről. Célszerű már a Testület előtti eljárás kezdeményezése előtt a fogyasztónak azt átgondolnia és a követeléskezelő felé igazolnia, hogy az anyagi körülményei alapján számára milyen fizetéskönnyítési konstrukció jelentene teljesíthető és valós megoldást, elősegítve a megegyezést.

A megegyezés érdekében továbbra is javasolt a Testület előtt indult eljárásokban a felek közötti személyes egyeztetés, a kérelmező aktív közreműködése.

Szükség esetén kérjenek segítséget a [Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatától](#), illetve MNB által működtetett [Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat](#) munkatársaiktól.

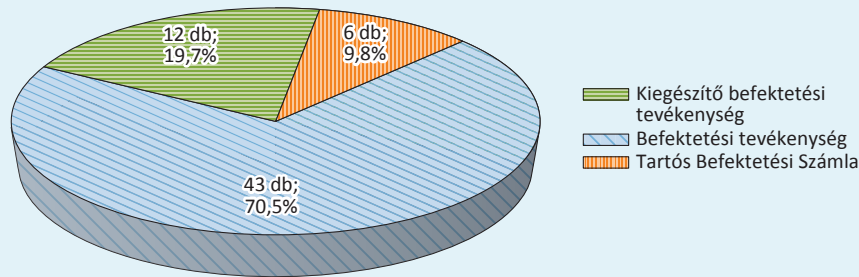
48. ábra
Befejezett, követeléskezelőkkel szemben indított pénzügyi ügyek eredménye



B) TŐKEPIACI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem 1,9 százaléka (61 ügy) valamely tőkepiaci szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A tőkepiaci ügyek 70,5 százalékában befektetési tevékenység jelent meg kérelemmel érintett terméként.

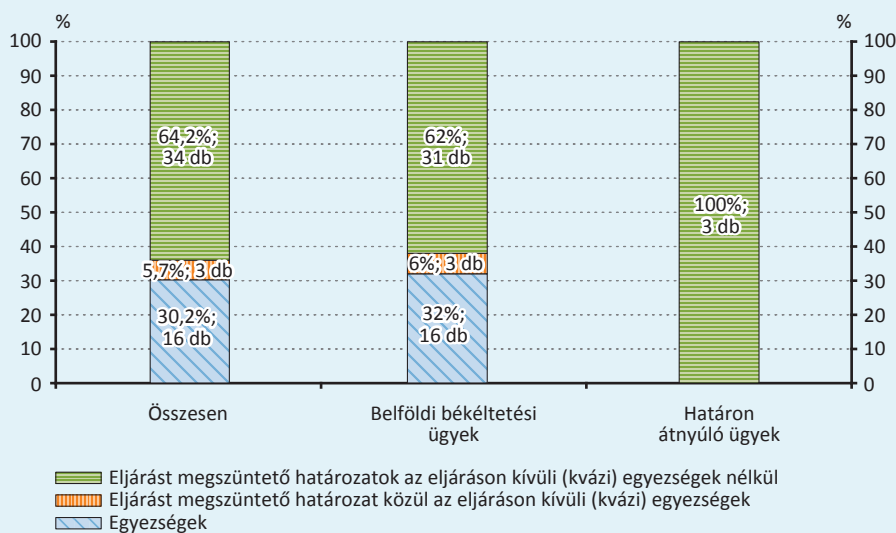
49. ábra
Tőkepiacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 61 és az előző évről áthozott 13 tőkepiaci ügy közül 68 ügyet zárt le, melyből 15 kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 53 ügy 30 százalékában, 16 ügyben a felek egyezsége kötött, kötelezésre és ajánlás kiadására nem került sor. További 3 ügyben a felek között eljáráson kívül jött létre egyezés, illetve a befektetési szolgáltatók korábbi álláspontjukat felülvizsgálva önként teljesítették a kérelmezők igényét. Összességében a tőkepiacot érintő ügyek 36 százaléka zárult pozitív eredménnyel a kérelmezők számára.

Érdemi elbírálást követően befejezett tőkepiaci ügyek eredmény szerinti megoszlását az egyes ügytípusokban a következő ábra mutatja:

50. ábra
Befogadást követően befejezett tőkepiaci ügyek összesen és ügytípusonként



A befektetési tevékenység területén a megbízások teljesítésével kapcsolatban indult jogviták alapja az volt, hogy a kérelmezők álláspontja szerint a befektetési szolgáltatók nem a megbízásnak megfelelően jártak el és ennek következtében ők kárt szenvedtek vagy elmaradt hasznuk keletkezett. A megbízásokkal kapcsolatos jogviták között előfordultak a befektetési szolgáltató által üzemeltetett kereskedési felület (platform) által, a megbízás során megjelenített adatok helyességét vitató kérelmezők is.

A befektetési tanácsadással kapcsolatban felmerülő jogviták legtöbbször abból fakadtak, hogy a kérelmezők álláspontja szerint a befektetési szolgáltató alkalmazottja nem adott olyan átfogó tájékoztatást, ismertetőt, amely alapján a befektetési eszközök kockázatát megfelelően megismerhették volna, és az így meghozott befektetési döntések eredményeképpen veszteséget szenvedtek el. Számos esetben a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között a megbízás felvételével kapcsolatban nem állt fenn befektetési tanácsadás nyújtására irányuló szerződés, azonban a fogyasztók sokszor abban a hiszemben voltak, hogy a szolgáltató alkalmazottja befektetési tanácsot nyújtott és a befektetési tanács minőségéért a befektetési szolgáltató felelősséget is vállalt. A tényleges tanácsadás esetén legtöbbször a tényállás, a megbízás részletei, a befektetési tanácsadás fennállása, annak tartalma tisztázható volt, azonban több esetben a befektetési szolgáltató alkalmazottja és a fogyasztó között a befektetési döntések meghozatala előtt lezajlott beszélgetések nem voltak rekonstruálhatók. Ezekben az esetekben a Testület a rendelkezésre álló okirati bizonyítékokat tudta csak figyelembe venni, ezek általában azt igazolták, hogy a szükséges tájékoztatásokat a fogyasztók megkapták.

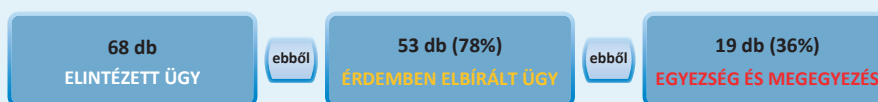
A kiegészítő szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban kezdeményezett ügyekben az értékpapírszámla-vezetéssel, annak megszüntetésével, a felmerült költségekkel, valamint az értékpapírszámlákon nyilvántartott értékpapírok öröklésével kapcsolatban keletkezett vita.

A tartós befektetési számlákkal (TBSZ) kapcsolatos ügyekben az adókedvezmény igénybevételének feltételei, a gyűjtőév értelmezése, illetve az ezekkel kapcsolatos tájékoztatás volt a vitakérdés.

A nyugdíj-előtakarékossági számlákkal (NYESZ-R) összefüggő jogviták szintén az adózási kérdésekkel voltak kapcsolatosak. Ezeknél a jogvita azért alakult ki, mert az ügyfél oly módon igényelt kifizetést a számláról, ami nem felelt meg az adójogszabályban foglalt adómentes kifizetés feltételeinek. Ennek folytán kamatadót és szociális hozzájárulást kellett fizetnie az érintettnek, és a korábban jóváírt adó-visszatérítés húsz százalékkal növelt összegét is vissza kellett fizetnie az adóhatóság részére.

A befektetési szolgáltatásokat vagy kiegészítő 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.

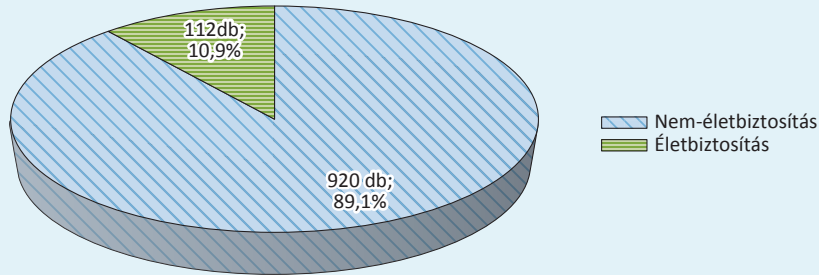
51. ábra
Befejezett tőkepiaci ügyek eredménye



C) BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem 31,7 százaléka (1.032 ügy) valamely biztosítási piaci szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A biztosítási piaci ügyek 89,1 százalékában a nem-életbiztosítási termékek jelentek meg.

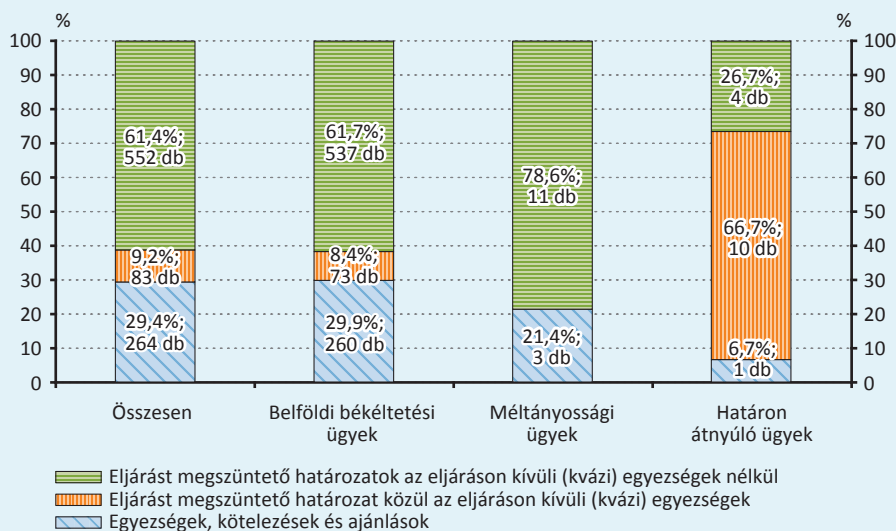
52. ábra
Biztosítási piacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 1.032 és az előző évről áthozott 243 biztosítási piaci ügyből 1.076 ügyet zárt le, melyből 177 kérelem – hatáskör hiánya, eljárási akadály vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 899 ügy 29,1 százalékában (262 ügy) a felek egyezsége kötötték, és két kötelezés született. További 83 ügyben eljáráson kívül megállapodást kötöttek a felek vagy a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező igényét. Ezek az ügyek a felek közös vagy a kérelmező egyoldalú kérelmére megszüntetésre kerültek, a kérelmező igénye mégis megnyugtató rendezést nyert. A befogadott kérelmek alapján indult eljárások 39 százaléka a kérelmezőkre nézve pozitív eredménnyel zárult.

Érdemi elbírálást követően befejezett biztosítási ügyek eredmény szerinti megoszlását az egyes ügytípusokban a következő ábra mutatja:

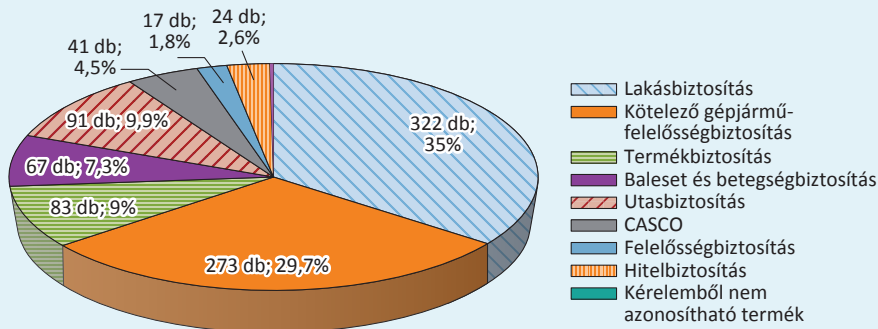
53. ábra
Befogadást követően befejezett biztosítási ügyek összesen és ügytípusonként



1. A NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGHOZ TARTOZÓ ÜGYEK

A nem-életbiztosítási ágba tartozó ügyekben a 920 új kérelem kétharmadát a tűz- és egyéb vagyoni károk (lakásbiztosítás) valamint a kötelező gépjármű felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek képezték.

54. ábra
Nem-életbiztosítást érintő új kérelmek



A lezárt 962 nem-életbiztosítási ügy között 217 olyan ügy is szerepelt, amelyeknél a kérelem 2023. évben érkezett be. Az érdemben elbírált 804 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 250 volt, emellett 2 kötelezés kiadására került sor. További 77 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 41 százalékot tett ki.

1.1. Lakásbiztosítás

A lakásbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos jogviták főként vihar-, felhőszakadás-, jégverés- és egyéb, elemi károk, illetve vezetékes víz-, tűz- és robbanás károk, valamint – néhány esetben – betöréses lopáskár miatt indultak. Az ügyek nagy részében az képezte a jogvita tárgyát, hogy beszélhetünk-e olyan biztosítási eseményről, amelyre a pénzügyi szolgáltató kockázatvállalása kiterjed, a helyszíni kárkép igazolja-e a bejelentett biztosítási esemény bekövetkeztét, nem állnak-e fenn a biztosító teljesítését kizáró feltételek, és igazolt-e a kárösszeg.

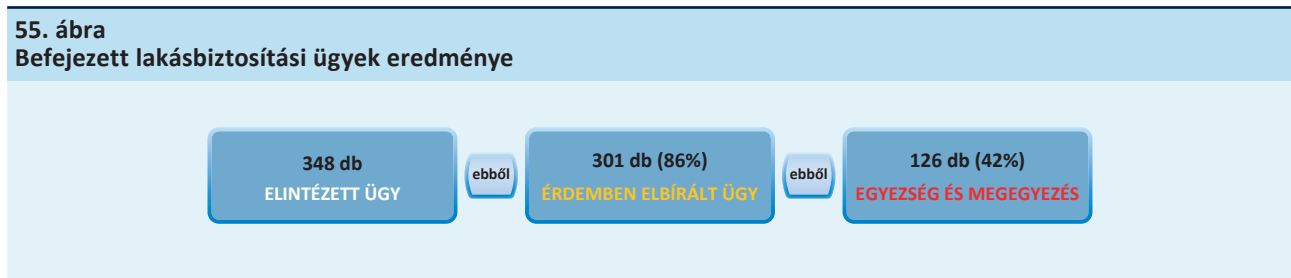
Az eljárások során nagy számban vezetett pozitív eredményre a káresemények tényállásának teljes körű feltárását célzó egyeztetés, ezek eredményeképpen a biztosítók gyakran módosították a kárrendezési eljárásokban kialakított, a jogalpra vagy a biztosítási szolgáltatás összegszerűségére vonatkozó álláspontjukat. Sok esetben azonban széleskörű, szakértői bizonyításra lett volna szükség a jogviták eldöntéséhez, de erre a Testület eljárásában nincs lehetőség, így csak az eljárást lehetett megszüntetni.

Számos jogvita az építőanyagárak és építőipari vállalkozói díjak elmúlt években bekövetkezett drasztikus növekedésére volt visszavezethető. Ez a folyamat több esetben azt okozta, hogy az ingatlan – az évenkénti indexálás ellenére – alulbiztosítottá vált, és a kár bekövetkeztekor a biztosítási összeg nem nyújtott fedezetet a tényleges helyreállítási költségre, a biztosító a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy értékéhez viszonyított arányában (pro rata alapon) térítette meg. Hasonló eredményre vezettek azok a káresemények, amelyekben a szakemberhiány miatt jelentősen megemelkedett anyag- és munkadíjakról kiállított számla összegét a biztosító eltúlzottnak találta és a számlán szereplő összegnél jelentősen alacsonyabb összeget állapított meg helyreállítási költségként.

Több jogvita is keletkezett a 2024. márciusi lakásbiztosítási kampány során történő felmondásokkal összefüggésben. A jogviták egy részében a biztosító nem fogadta el az ügyfél felmondását, mivel az elkésett volt vagy a szerződésen díjtartozás állt fenn. Több kérelemben az ügyfelek azt sérelmezték, hogy a – díjkedvezményrel ösztönzött – tartamengedmény mellett megkötött biztosítás felmondása során a biztosító a díjkedvezmény visszafizetésére kötelezte őket. A kérelmezők gyakran nem voltak tisztában azzal, hogy – külön nyilatkozat hiányában – a tartamengedményre vonatkozó megállapodás

a szerződések jelentős részénél automatikusan megújul. Ezekben az ügyekben a biztosítók egészségszolgáltatási hajlandósága sajnos nagyon alacsony volt.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy folyamatosan kövessék figyelemmel a biztosításuk egyes vagyoncsoportokra meghatározott biztosítási összegét és az esetleges vagyongyarapodásra, értéknövelő beruházásokra, valamint az újjáépítési érték módosulására figyelemmel kezdeményezzék annak módosítását. Javasolja továbbá, hogy az esetleges bizonyítási nehézségek elkerülése érdekében a fogyasztók maguk is dokumentálják a bekövetkezett kár részleteit, annak kiterjedését és a kárenyhítés körében szükséges munkák megkezdését megelőző állapotot.



1.2. Gépjármű-biztosítás

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatban előterjesztett kérelmek – a korábbi évek gyakorlatával azonosan – a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló törvényben meghatározott fedezetlenségi időszakokra vonatkozó fedezetlenségi díjjal, a bonus-malus besorolással, a díjtarifa változásával, illetve a gépjárművek által okozott károk károsultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel voltak kapcsolatosak.

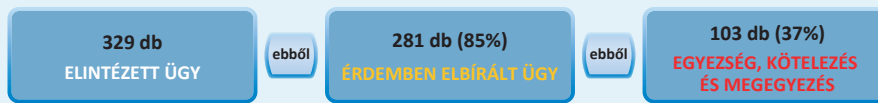
A fedezetlenségi díjjal kapcsolatos ügyek jelentős részénél a szerződés díjnévfizetés miatti megszűnését továbbra is a fogyasztók által hiányosan vagy tévesen megadott adatok (e-mail cím, levelezési cím), illetve az elektronikus kommunikáció választásával együtt járó következmények hiányos ismerete okozta. Az alacsonyabb biztosítási díj elérése érdekében olyan fogyasztók is hozzájárultak, hogy a biztosító ügyfélfiókon, e-mailen keresztül továbbítsa a szerződéssel kapcsolatos dokumentumaikat, akik rendszeresen nem ellenőrizték tárhelyüket, e-mail fiókjukat, így nem értesültek a díjemelkedésről, díjfelszólításról, a szerződés törléséről, és ez végső soron fedezetlenségi időszakot keletkeztetett.

A gépjárművek által okozott károk károsultjai által előterjesztett kártérítési igényekkel kapcsolatban a biztosított károkozó kártérítési felelőssége, illetve az okozott kár mértéke volt általában a vita tárgya. Az utólagos bizonyítási nehézségek miatt azokban az ügyekben jöhetett létre egyezség, amelyeknél a kár és a kárhelyszín pontos rögzítése megtörtént. Többször is előfordult, hogy egy épületre szerelt kamera vagy a kárban érintett gépjármű, illetve a mögötte közlekedő jármű fedélzeti kamerája rögzítette a káreseményt, ennek alapján a biztosítók gyakran módosították a kárrendezés során kialakított álláspontjukat. Sok esetben a kár mértéke, a javítási költség vagy – gazdasági totálkár esetén – a gépjármű káridőponti értéke, roncsértéke, annak összegszerűsége volt a vita tárgya. Az ilyen jellegű jogvitákban a gépjármű káridőponti értékére vonatkozó piackutatás, szakértői vélemény, javítási árajánlat, tételes javítási számla és ezek részletes egyeztetése vezetett eredményre.

A casco biztosítással kapcsolatos ügyekben általában a jelentős biztosítási díjemelkedés, illetve a töréskárokkal kapcsolatos helyreállítási költségek drasztikus áremelkedése folytán alakult ki jogvita, ezek többsége a javítási tételek részletes egyeztetésével volt tisztázható.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy azon közúti közlekedési balesetknél, melyeknél nem történik rendőrhatalmi intézkedés, kiemelt figyelmet fordítsanak a kárhelyszín és a bekövetkezett károsodások dokumentálására, például okostelefonnal készített fényképfelvételekkel, a baleseti bejelentőn megfelelő részletességű vázrajzzal, körülírással. A jogviták alkalmával ezeknek a bizonyítékoknak kiemelt, akár a jogvitát eldöntő jelentősége lehet.

56. ábra Befejezett gépjármű-biztosítási ügyek eredménye

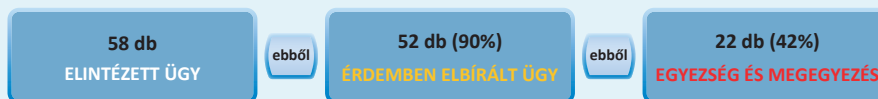


1.3. Baleset- és betegségbiztosítás

A baleset- és betegségbiztosításokkal összefüggésben benyújtott kérelmeknél az egészségkárosodás vagy haláleset baleseti jellege, az egészségkárosodás mértéke, a korábbi, meglévő betegségekkel való ok-okozati összefüggések fennállása vagy annak hiánya volt a jogvita tárgya. Több eljárásban is szükséges volt a sérülés baleseti jellegének alátámasztására, valamilyen külső behatás meglétének igazolása, betegségbiztosításoknál egy-egy vizsgálat indokoltságának igazolása. Ezekben a jogvitákban az orvosi iratok teljeskörű csatolása, orvosi szakvélemény beszerzése, amennyiben a szerződéses feltétel megengedte, a pénzügyi szolgáltató által megbízott orvosszakértő által végzett vizsgálaton való részvétel jelenthetett előrelépést.

A baleset- és betegségbiztosításokkal kapcsolatos jogviták elbírálása többnyire orvosszakértői kérdés, ilyen szakvélemény birtokában, az abban foglalt megállapítások alapján dönthető el, ezért ezek és a felek közötti egyezség hiányában az ilyen természetű eljárásokat a Testület – további széleskörű bizonyítás indokoltsága miatt – csak megszüntetni tudta.

57. ábra Befejezett baleset- és betegségbiztosítási ügyek eredménye



1.4. Egyéb nem-életbiztosítások

Az utazási biztosítások és útlemondási (szturnó) biztosítások a külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, járatkésésre és -törlésre, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújtanak fedezetet, illetve az utazás utazásképtelenség miatti lemondása esetén nyújtanak biztosítási védelmet.

Több olyan poggyászkárokkal kapcsolatos ügy volt, melyeknél az ingóságokat gépjárműből tulajdonították el. Ezekben az ügyekben a szerződéses feltételek szerint jelentősége volt annak, hogy hol és hogyan került tárolásra a poggyász, a biztosítók ugyanis csak a lezárt gépjármű erőszakkal történő feltörésével, a beláthatóság ellen védett csomagtartóban elhelyezett poggyászok lopása esetére vállalnak kockázatot, további feltételként pedig a helyi rendőrségnél tett feljelentésről szóló dokumentum csatolását is előírják. Az érintett ügyekben – a nyelvi nehézségek miatt – a külföldi rendőrségi iratokban nem rögzítették megfelelően, hogy a gépjárművet hogyan törték fel, a poggyászokat a beláthatóság ellen védett csomagtartóból tulajdonították el és nem volt nevesítve minden érintett biztosított, nem voltak tételesen meghatározva az ellopott ingóságok sem. Útlemondási-, illetve utasbiztosítással, a balesettel-, illetve betegséggel kapcsolatos ügyekben a Testület az orvosi szakkérdések tisztázása érdekében beszerzett orvosi iratok alapján történő orvosi felülvizsgálatot és egyeztetést javasolt, azonban csak néhány esetben vezetett egyezsége ebbéli erőfeszítése, az ilyen ügyek általában megszüntetéssel végződtek.

A Testület javaslata szerint az utazási biztosítások kiválasztásánál célszerű az utazás módjára (pl. repülőgéppel vagy autóval történő utazás más-más tartalmú biztosítást igényelhet), az utazás tematikájára (pl. síelés, búvárokodás, eg-

zotikus nyaralás esetén más-más speciális igény merülhet fel), az utazó egyéni adottságaira (egészségi állapotára, vagy arra, hogy utazás közben munkát is végez, ezért a laptopjával, profi fotófelszereléssel utazik stb.) tekintettel kiválasztani a megfelelő biztosítási szolgáltatást.

A **hitelbiztosítások** a hitelek, személyi kölcsönök, hitelkártyák mellé kötött csoportos hitel- vagy törlesztési biztosítások, melyekben a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós halála, keresőképtelensége vagy munkanélkülisége esetére átvállalja az adóstól a törlesztőrészeket. Több hitelbiztosítási termék tartalmaz élet-, vagy betegségbiztosítási fedezetet is, ahol a biztosított rokkanttá válása vagy halála esetén a biztosító akár a teljes tartozást átvállalja. Az ilyen ügyekben 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. Ezekben az ügyekben ritkán jött létre egyezség.

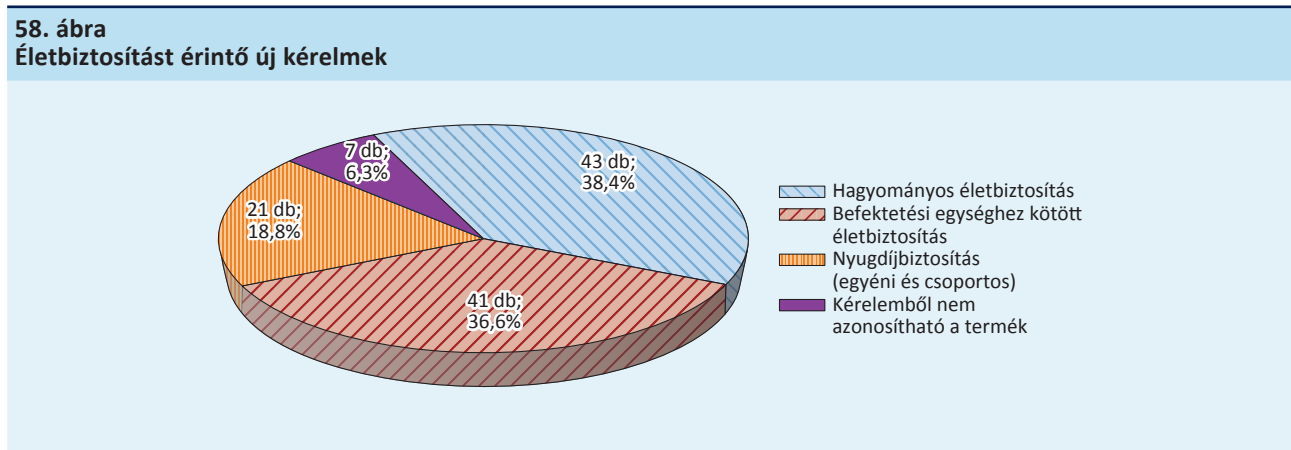
A **készülékbiztosítások** a műszaki készülékek, berendezések, a mobil telekommunikációs eszközök használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható káresemények következtében hirtelen fellépő és a gyártó által jótállás keretében nem javítandó károkat (sérülés, törés vagy megsemmisülés) bizonyos esetekben a lopáskárokat térítik meg a biztosítási szerződésben meghatározottak szerint.

A termékbiztosításoknál az úgynevezett kiterjesztett garancia biztosítások a készülék gyári garanciaidőn túli belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet, melyeknél a jogviták egy jellegzetes csoportját jelentették azok az ügyek, amelyekben a gyári garancia és a kiterjesztett garancia egymáshoz való viszonya volt a vitakérdés. A kérelmezők több alkalommal vitatták a biztosítás alapján biztosított cserekepon értékbeli megfelelőségét, mert abból a meghibásodott termékkel azonos kategóriájú terméket – az időközben bekövetkezett áremelkedések miatt – nem tudtak beszerezni.

Az úgynevezett **házi kedvenc biztosítások** a háziállatok betegségére vagy balesetére nyújtanak fedezetet egy lakásbiztosítás kiegészítő biztosításaként vagy önálló biztosításként. Ezeknél a biztosításoknál a jogviták abból keletkeztek, hogy egy bizonyos feltételnek nem feleltek meg a biztosított állatok, például nem voltak beoltva vagy valamilyen kizárási ok, előzménybetegség állt fenn a vonatkozásukban.

2. ÉLETBIZTOSÍTÁSOK

Az életbiztosítással kapcsolatos kérelmek a biztosítási szektorhoz kapcsolódó kérelmek 10,9 százalékát tették ki. A kérelmek 75 százaléka befektetési egységekhez kötött életbiztosításokat és hagyományos életbiztosításokat érintett.



114 életbiztosítási ügy zárult le, melyek között 26 olyan ügy is szerepelt, amelyeknél a kérelem 2023. évben érkezett. Az érdemben elbírált 95 ügyből a határozattal jóváhagyott egyezségek száma 12 volt, kötelezés és ajánlás kiadására nem került sor. További 6 ügyben az eljárás amiatt került megszüntetésre, mert a felek eljáráson kívül megegyeztek. A kérelmezők szempontjából kedvezően alakult ügyek aránya így összesen 19 százalékot tett ki.

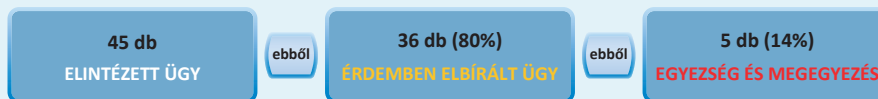
2.1. Hagományos életbiztosítás

A hagyományos, *kockázati életbiztosításoknál* a jogviták döntő többsége továbbra is a haláleseti szolgáltatás elutasításával volt kapcsolatos, legtöbbször azzal, hogy a halál oka a kockázatviselés kezdete előtt már fennállott betegség vagy egészségi állapottal állt-e ok-okozati összefüggésben vagy sem. Az igény megalapozottságának eldöntése ilyenkor orvosi szakkérdés, ebben a Testület értelemszerűen nem tud állást foglalni. Kizárólag olyan ügyekben látott lehetőséget a biztosító az ügy felülvizsgálatára, melyben az elhunyt biztosított hozzátartozója hozzájárult a betegélettől lekérdezéséhez, benyújtotta a háziorvosi dokumentumokat, a kórházi zárójelentéseket, esetleg a boncolási jegyzőkönyvet, így pontosan meghatározható volt a halál oka, a halálhoz vezető betegség kialakulásának ideje a kockázatviselés kezdetéhez képest.

A *vegyes életbiztosításokkal*, tehát a kockázati és elérési szolgáltatást is nyújtó életbiztosításokkal kapcsolatos jogvitákban a kérelmezők többsége az elérési szolgáltatás összecszerúságát vitatta. Ezekben az ügyekben jellemző probléma volt, hogy az elérési szolgáltatás megállapításánál alkalmazott hozamszámítás alapját az életbiztosítási díjtartalék képezi, melynek mértéke – annak jellegénél fogva – előzetesen nem állapítható meg, így a szerződők számára annak pontos számítási módja előzetesen nem ismerhető meg.

További vitakérdést jelentett a garantált (technikai) kamat és többlethozam-visszajuttatás számítási módja, annak vetítési alapja. Néhány ügyben a kérelmező a felszámított kockázati díj mértékét vitatta, amely az életkor előrehaladtával egyre magasabb összegben került megállapításra a szerződés rendelkezései szerint.

59. ábra
Befejezett hagyományos életbiztosítási ügyek eredménye



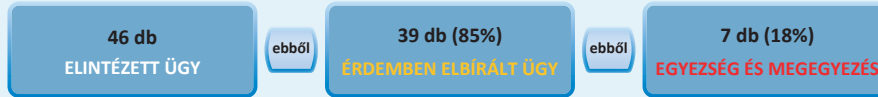
2.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás

A befektetési egységekhez kötött, úgynevezett unit-linked életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek alapjául szolgáló kérelmekben a lejáratú szolgáltatást, illetve a visszavásárlási összeg mértékét vitatták a kérelmezők. Jellemző hivatkozás volt, hogy nem kaptak megfelelő tájékoztatást a szerződés tartalmáról, a szerződést terhelő költségekről és arról, hogy a befektetések kockázata kizárólag őket terheli. Számos esetben arra hivatkoztak, hogy szerződéskötéskor az üzletkötő félrevezető, megtévesztő tájékoztatást nyújtott a szerződés megtakarítási jellegét hangsúlyozva, így fel sem merült bennük annak lehetősége, hogy a befizetett díjknál kevesebb is lehet a lejáratkor kifizetett összeg. A szolgáltatók a szerződéses dokumentáció csatolásával igazolták, hogy a szerződő fél a vonatkozó szerződéses feltételeket megismerte, elfogadta, így a költségvonásokat és befektetés tekintetében fennálló kockázatvállalást is. A kérelmezőknek ezen okirati bizonyítékokkal szemben kellett volna bizonyítaniuk azt, hogy a szerződéskötés során ettől eltérő tájékoztatást nyújtottak részükre, ami az eljárások túlnyomó többségében nem sikerült.

A kérelmezők gyakran vitatták a felszámított költségek mértékét, azok jogosságát, valamint a költségstruktúra tisztességességét is. A magas költségvonást a befizetett díjakból képzett befektetések hozamai az alacsony hozamkörnyezet miatt nem tudták kompenzálni. Ezekben az ügyekben a pénzügyi szolgáltatók csak azon ritka esetekben egyeztek meg a kérelmezőkkel, ha a szerződéses dokumentáció valamilyen hibában, hiányosságban szenvedett.

A Testület javasolja a fogyasztóknak, hogy csak akkor válasszanak befektetési egységekhez kötött életbiztosítási terméket, ha részletesen tanulmányozták a termék költségstruktúráját, megfelelő befektetési ismeretekkel rendelkeznek és a választott portfólió alakulását nyomon követik a tartam alatt.

60. ábra
Befejezett befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítási ügyek eredménye



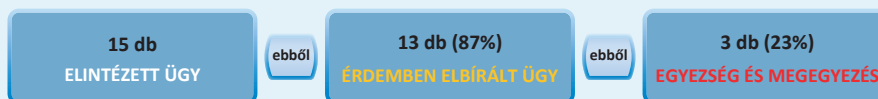
2.3. Nyugdíjbiztosítás

A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben a jogvita a legtöbb esetben a lejáratú szolgáltatással volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben gyakori hivatkozás volt a kérelmezők részéről, hogy a szerződéskötéskor kapott tájékoztatással és szándékukkal ellentétben a biztosító – a kötelező adójogi szabályozás miatt – a szolgáltatást nem egyösszegű kifizetésként teljesítette, hanem járadékszolgáltatásként. Ezen ügyek egy részénél az ügyfelek eleve olyan időpontban kötötték meg a szerződést, amikor a jogszabályi előírás alapján kizárólag járadékszolgáltatással teljesíthet a biztosító. Előfordult olyan eset is, amikor az eredeti szerződésben meghatározott lejáratú időpont (az ügyfélre irányadó nyugdíjkorhatár betöltése) alapján lehetőség lett volna egyösszegű kifizetésre, azonban a kérelmező igénybe vette a legalább 40 év jogosultsági idővel rendelkező nőkre irányadó kedvezményes nyugdíjba vonulás lehetőségét, de ennek időpontjáig a szerződéskötéstől számítva nem telt el tíz év, így elesett az egyösszegű kifizetés lehetőségétől. Ezekben az ügyekben – figyelemmel a kötelező jogszabályi előírásra is – nem jött, nem jöhetett létre egyezség.

A nyugdíjbiztosítások sajátos fajtája a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások sajátosságait mutató *unit-linked nyugdíjbiztosítások*. Az ezekkel kapcsolatos ügyekben a vita a lejáratú szolgáltatás összegszerűségével, a levont költségekkel, az érvényesített adókedvezménnyel és a visszavásárlási összeg elszámolásával kapcsolatban alakult ki.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy amennyiben a nyugdíjbiztosítás a nyugdíjkorhatár elérése előtt visszavásárlással megszüntetésre kerül, úgy a szerződőnek az addig igénybe vett adóvisszatérítést 20 százalékkal növelt összegben vissza kell fizetnie az Államnak.

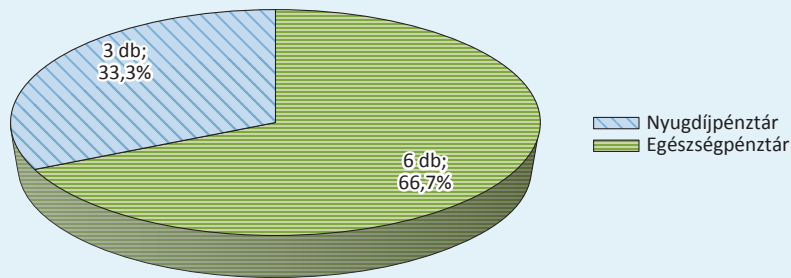
61. ábra
Befejezett nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye



D) PÉNZTÁRI SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK

Az összes új kérelem 0,3 százaléka (9 ügy) valamely pénztári piaci szereplő szolgáltatásával összefüggő jogvitával volt kapcsolatos. A pénztári piaci ügyek 66,7 százalékában egészségpénztári termékek jelentek meg.

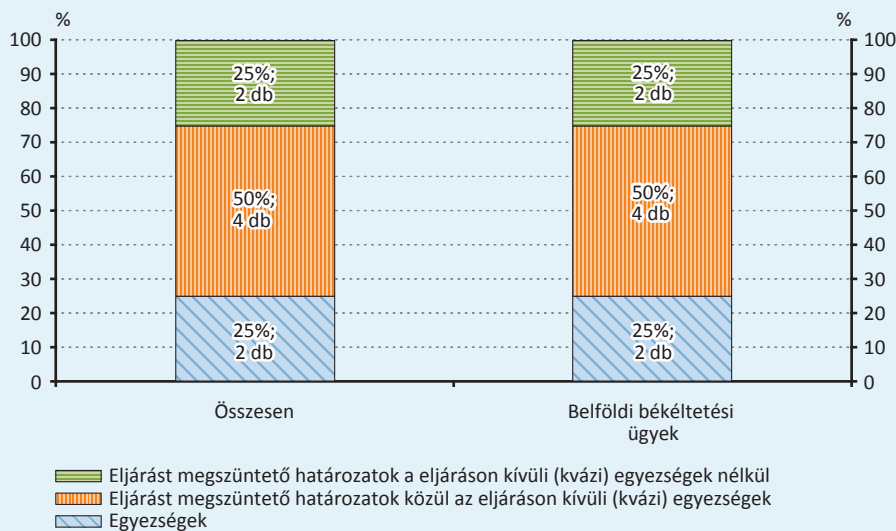
62. ábra
Pénztári piacot érintő új kérelmek



A Testület az újként beérkezett 9 és az előző évről áthozott 1 pénztári ügy mindegyikét lezárta, melyek közül 2 kérelem – hatáskör hiánya, vagy a hiánypótlás nem teljesítése miatt – meghallgatás tűzése nélkül elutasításra került. Az érdemben elbírált 8 ügy közül 2 ügyben a felek egyezsége kötötték és további 4 ügyben eljáráson kívül jött létre egyezés vagy a pénzügyi szolgáltató korábbi álláspontját felülvizsgálva önként teljesítette a kérelmező teljes igényét. A befogadott kérelmek alapján indult eljárások 75 százaléka a kérelmezőkre nézve pozitív eredménnyel zárult.

Az érdemi elbírálást követően befejezett ügyek döntések szerinti megoszlását a következő ábra mutatja:

63. ábra
Befogadást követően befejezett pénztári ügyek ügytípusonként



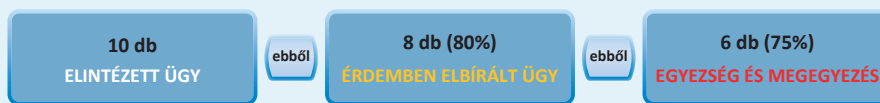
A nyugdíjpénztárakkal szemben hozamszámítással, késedelmes átléptetéssel kapcsolatos kárigényekkel, illetve téves tájékoztatással okozott kár megtérítése iránti igényekkel összefüggő eljárások indultak. A nyugdíjpénztárakat érintő ügyek egy részében a pénzügyi szolgáltató teljesítette a kérelmező igényét, a többi esetben a Testület megszüntette az eljárást.

Az egészségpénztárakkal szemben indult eljárásokban ügyintézői hiba miatti kár megtérítését, gyermeknevelési támogatás kifizetését, társkártya díjának visszatérítését, szűrővizsgálat elmaradása miatti szolgáltatási igény teljesítését kérték a kérelmezők. Az egészségpénztári szolgáltatókkal szemben indult eljárások fele részben egyezséggel zárultak. A többi esetben az eljárás a pénzügyi szolgáltató vállalására tekintettel, a felek közös kérelme alapján, vagy a kérelem megalapozatlansága miatt szűnt meg.

A pénztári szolgáltatókkal szemben méltányossági eljárás kezdeményezésére nem került sor.

A Testület felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy nagyobb jelentőségű döntéseik előtt alaposan olvassák át a szolgáltatójuk szabályzatait, időközönként tekintsek át a választott portfólió hozamának alakulását az esetleges portfólióváltás megfontolása érdekében.

64. ábra
Befejezett pénztári piaci ügyek eredménye

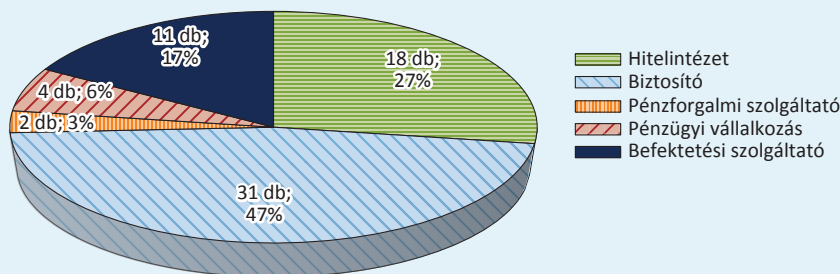


IV. A határon átnyúló pénzügyi jogviták

A határon átnyúló ügyek száma a többi ügy számához viszonyítva elenyésző volt. 2024. január 1. napján 16 ügy volt folyamatban, az év folyamán 63 új kérelem érkezett, 70 ügy került lezárásra, így 9 ügy lezárására 2025. év áll rendelkezésre.

A 70 lezárt ügyből 58 esetben magyarországi, 12 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet, 19 ügyben hitelintézettel, 7 ügyben pénzforgalmi szolgáltatóval, 11 ügyben befektetési szolgáltatóval, 31 ügyben biztosítóval szemben. 2 kérelem nem pénzügyi szolgáltatóval szembeni volt, ezért érdemben nem tudott a Testület ezekkel foglalkozni.

65. ábra
Pénzügyi szolgáltatók a befejezett határon átnyúló ügyekben



A legtöbb kérelmet az Európai Unió más tagállamában székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatók ellen magyarországi lakóhellyel rendelkező fogyasztók nyújtottak be. A magyarországi szolgáltatókkal szemben pedig jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok, határon túl élő magyarok kezdeményezték eljárást, kisebb részben más EGT-beli állampolgároktól származott a kérelem. A kérelmezett szolgáltatók és a panaszok alapvetően hitel- vagy kölcsön-szerződésekkel kapcsolatos ügyletekkel, bankkártya tranzakciókkal, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal, befektetésekkel, utazási biztosítással, termékbiztosítással, pénzáttalással, felszámolt tranzakciós díjakkal, kibercsalással összefüggőek voltak.

6 olyan ügy volt, melyeknél a kérelmező és a kérelmezett pénzügyi szolgáltató között nem volt jogviszony, vagy a kérelem tárgyát képező jogvita nem pénzügyi szolgáltatásra irányult, vagy a kérelmező nem minősült fogyasztónak, vagy a pénzügyi szolgáltató EGT-n kívüli székhellyel rendelkezett. Eljárási akadály 30 ügyben merült fel, ezen ügyekben arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására. A kérelmező nem folytatott le a Testület eljárásának kezdeményezése előtt panaszeljárást a pénzügyi szolgáltatóval 4 ügyben, ezért a kérelem elutasításra került. Ilyen esetekben az érdemi eljárás előfeltételei nem teljesültek, mivel a kérelmezők – a hiánypótlási felhívás szerint – nem igazolták a panasz eljárás megtörténtét. Hiánypótlási felhívásra 7 esetben nem is válaszoltak a kérelmezők. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyeknél az érintettek minden esetben tájékoztatást kaptak arra vonatkozóan, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával a Testület eljárását ismételtlen kezdeményezhetik.

23 ügyben érdemi határozat hozatalára, ebből 21 esetben az eljárás megszüntetésére került sor. A megszüntetésre került ügyekből 4 ügyben lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása, mert további széleskörű bizonyítási eljárás lefolytatására lett volna szükség, amelyre a Testület eljárásában nincs lehetőség. További 11 ügyben a kérelmező visszavonta a kérelmét arra tekintettel, hogy a pénzügyi szolgáltató az eljárás során teljesítette a kérelmében foglaltakat vagy a felek eljárásán kívül megállapodtak a jogvita végleges rendezésében. Egy ügyben az eljárás folytatása szükségtelennek bizonyult, mert a szolgáltató teljesítette a kérelmező kérelmében foglaltakat. 5 ügyben a kérelem megalapozatlannak bizonyult.

Két ügyben került sor egyezségkötésre eljáráson belül. A kérelmező egy esetben külföldi illetőségű volt, aki egy magyarországi pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtotta be kérelmét, a másikban a kérelmező magyarországi illetőségű volt, aki külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatóval szemben kérelmezett. A két kérelem közül az egyik befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződéssel, a másik egy sikertelen devizaátutalás költségének visszatérítésével volt kapcsolatos.

A legtöbb esetben a külföldi szolgáltatók nem vetették alá magukat a Testület eljárásának. Az utóbbi években magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltató is tett egyezségi ajánlatot az eljárás során, így az EGT területén élő magyar állampolgár fogyasztó által kezdeményezett határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita egyikében is egyezséget jóváhagyó határozattal zárulhatott egy ügy.

A kérelmező a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatosan azt sérelmezte, hogy szerződéskötés előtt nem kapott megfelelő tájékoztatást a költségekről és a szerződés éves indexálásáról, a szerződés költség- és díjszerkezete átláthatatlan volt számára, illetve azt csak évekkel később ismerte meg. Sérelmezte továbbá, hogy szerződéskötéskor nem kapott tájékoztatást arról, hogy a rendszeres díj „dinamizálásakor” a pénzügyi szolgáltató ugyanakkora költségvonást foganatosít a díjnövekmény tekintetében, mint egy újonnan kötött szerződés esetén, valamint nem rendelkezett információval befektetési állásáról, hozamáról sem. A pénzügyi szolgáltató az eljárás során a kérelmező igényének jogosságát nem ismerte el, ugyanakkor az ügy békés megoldása érdekében egyezségi ajánlatot tett. Egyezségi ajánlatában vállalta, hogy a kérelmező által a szerződésre befizetett díjakat visszatéríti, és a szerződést megszünteti. A kérelmező az egyezségi ajánlatot elfogadta.

Utazási biztosítások esetében a jogviták alapja legtöbbször az volt, hogy valamely biztosítási esemény megvalósulását követően a biztosító nem fizetett vagy nem akkora összeget fizetett, mint amekkorára a kérelmezők számítottak. Ezen biztosítási események alapja lehetett egy betegség, ami miatt meghiúsult az utazás vagy az utazás alatt megvalósult bal-eset vagy betegség, ahol a kérelmező ellátásra szorult, és a biztosító nem vagy nem akkora összeget térített, mint amire számított. Ezekben az eljárásokban a szolgáltató a Testület megkeresésére az ügyet felülvizsgálta és teljesítette is eljáráson kívül a kérelmező kérelmében foglaltakat, így a kérelem visszavonására került sor.

Kérelmezők számos esetben nyújtottak be kérelmet olyan külföldi pénzügyi szolgáltatóval szemben, amelytől egy évtizede vásároltak egy nyereségrészesedési joghoz hasonló, az eljárás során nem meghatározható tartalmú befektetést, mely épp az elmúlt egy-két évben járt le. A fogyasztók ezekben az ügyekben arról számoltak be, hogy a külföldi pénzügyi szolgáltató nem reagál megkereséseikre, így nemcsak a hozamhoz, de a befektetett tőkájükhöz sem jutnak hozzá. Ezen ügyek egyikében sem vetette alá magát az EGT-ben székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltató a Testület eljárásának, emiatt nem tudott érdemben eljárni a Testület. Az EGT más tagállamában lakóhellyel rendelkező fogyasztók is nyújtottak be kérelmet magyarországi székhellyel rendelkező befektetési szolgáltatóval szemben, e kérelmekben a fogyasztók álláspontja az volt, hogy nem a szerződéses feltételeknek megfelelően teljesített megbízásokat a szolgáltató. Ezen ügyekben a szerződéses rendelkezéseket vizsgálta a Testület és azt állapította meg az esetek döntő többségében, hogy a kérelmezők kérelme nem megalapozott tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató a megbízásokat a szerződéses feltételeknek megfelelően teljesítette.

Termék vagy kiterjesztett garancia biztosítással kapcsolatos ügyekben a magyarországi kérelmezők amiatt nyújtottak be kérelmet a külföldi illetőségű pénzügyi szolgáltatóval szemben, mert kiterjesztett garancia biztosításukra tekintettel lefolytatott kárügyükben álláspontjuk szerint nem megfelelő cserekészüléket kaptak vagy a pénzügyi szolgáltató nem teljesítette, vagy nem megfelelően teljesítette kárigényüket. Ezen esetek egy részében a felek eljáráson kívül megállapodtak, így a kérelmezők visszavonták a kérelmüket arra tekintettel, hogy sikerült megoldást találni a panaszukra a szolgáltatóval együttműködve.

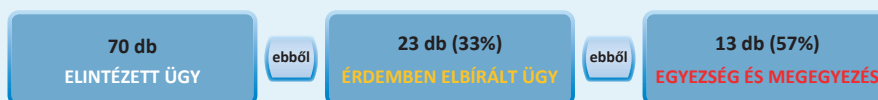
Az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltatókkal szemben benyújtott ügyekben a kérelmezők néhány esetben azt panaszolták, hogy számlájukat befagyasztották, nem tudnak ahhoz hozzáférni és nem kapnak megfelelő segítséget az érintett pénzügyi szolgáltatótól. További ügyekben azt is sérelmezték, hogy miután számlájukra utaltak magyar bankszámlájukról, nem került könyvelésre az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett számlájukon az elutalt összeg és fordítva, az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltató számlájáról utaltak a magyar bankszámlákra, ami nem érkezett meg a magyar bankszámlára vagy azon nem került könyvelésre.

A külföldi pénzforgalmi szolgáltatóval szemben benyújtott kérelmek egy része kibercsalással volt kapcsolatos. Ezen ügyek nagy részében az EGT más tagállamában székhellyel rendelkező pénzforgalmi szolgáltató nem vetette alá magát a Testület eljárásának, emiatt a Testület érdemben nem tudta lefolytatni azt, csupán arról tudta tájékoztatni a fogyasztókat, hogy mely FIN-Net tag alternatív vitarendezési fórumhoz tudnak fordulni.

Az Egyesült Királyságban számos olyan pénzügyi szolgáltató (bank, biztosító, befektetési szolgáltató stb.) működik, amelyekkel Magyarországon élő személyek szerződéses kapcsolatban vannak és számos ott élő fogyasztó is áll ilyen jogviszonyban magyarországi pénzügyi intézménnyel. Az Egyesült Királyság FIN-Net tagsága az Európai Unióból történő kiválással megszűnt. 2021. január 1. napjától az Egyesült Királyságban székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóval szemben a magyar fogyasztók kizárólag az Egyesült Királyságban kezdeményezhetnek panasz- és alternatív vitarendezési eljárást. Ugyanez igaz ellenkező esetben is: az ott élő fogyasztók a magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatókkal szembeni jogvitában csak a magyar Testületnél járhatnak el, ha panaszeljárásuk eredménytelen és alternatív, peren kívüli vitarendezési lehetőséget keresnek. A fogyasztók számára tehát megszűnt az a lehetőség, hogy eldöntsék, hogy a Testületnél vagy a UK Financial Ombudsman Service-nél keresnek jogorvoslatot.

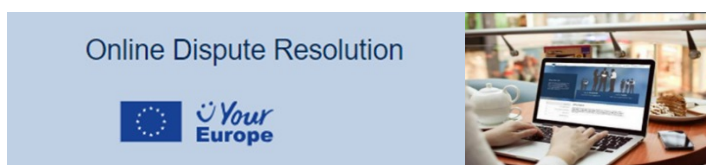
A Brexit által teremtett új helyzetre a pénzügyi szolgáltatók különbözőképpen reagáltak a határon túli ügyfelek érdekeit is szem előtt tartva. Azok, akik széles ügyfélkörrel rendelkeztek az EU-ban, alapvetően két fő módját választották ügyfelek megtartásának. Az egyik, hogy új vállalat létrehozásával székhelyüket áthelyezték az Unió területére és a fogyasztókat átirányították ezen cégekhez. Ez esetben az EU-ból kikerülő brit cég keresett egy erre alkalmas uniós tagállamot, amelyben az ottani pénzügyi felügyelet engedélyével, a helyi és EU-s jogszabályok betartásával folytatta tevékenységét. A Brexitet követően olyan eset is előfordult, hogy az egyesült királyságbeli szolgáltató a magyar ügyfelek kiszolgálására hazánkban leányvállalatot hozott létre és az ügyfeleket ez a szervezet vette át. Fontos tudni, hogy a Magyarországon bejegyzett leányvállalatokkal és fióktelepekkel szemben a fogyasztó ugyanúgy kezdeményezhet eljárást a Testület előtt, mint bármely más magyarországi székhelyű szolgáltatóval szemben.

66. ábra
Befejezett határon átnyúló ügyek eredménye



V. Az Online Vitarendezési Platformon (OVR) bonyolított ügyek

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a fogyasztói jogviták online rendezéséről) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság elindította az európai online vitarendezési platformot (OVR Platform), mely a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen érhető el. Ez a platform az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így a pénzügyi fogyasztói jogviták, bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál.



2016. évben azzal a céllal jött létre az OVR Platform, hogy az online vitarendezés – többek között – a pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája legyen, egy olyan alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére, melynek előnye, hogy földrajzi távolságtól függetlenül gyorsan és egyszerűen lehetőség nyílik a vitarendezésre. A rendszer célja az volt, hogy leegyszerűsítse és megkönnyítse a felek, illetve a felek és az eljáró fórum közötti kommunikációt, ezáltal felgyorsítsa a vitarendezés menetét, növelje a konfliktuskezelés hatékonyságát. A pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződéskötések vonatkozásában, és ebben a körben lehetett számítani az OVR Platformon keresztül benyújtott kérelmek számának növekedésére.

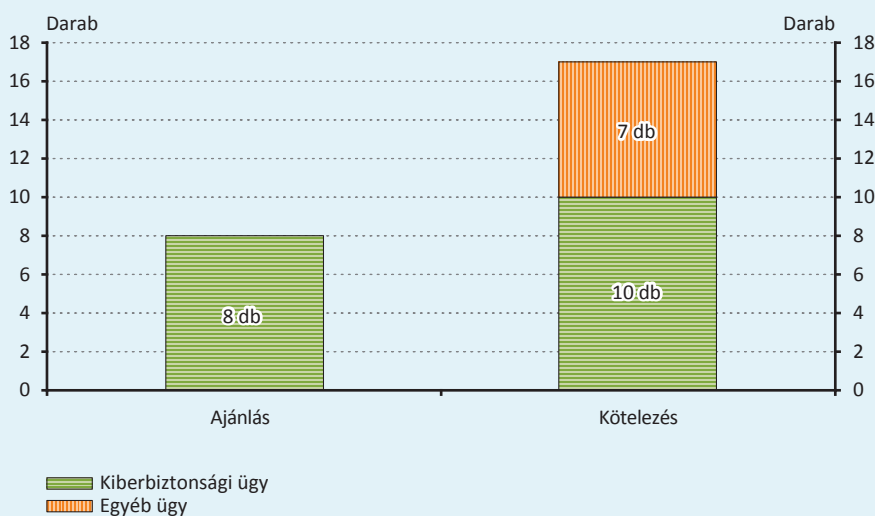
Az elmúlt hét év tapasztalatai viszont azt mutatták, hogy a pénzügyi fogyasztók nem nagyon használták az OVR Platform adta lehetőségeket, inkább papír alapon nyújtották be kérelmüket a Testülethez vagy elektronikusan Ügyfélkapun, illetve a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül. A 2024. évben két kérelem érkezett. Az egyik egy kötelező gépjármű felelősségbiztosítási ügy volt, melyet a Testület az OVR Platformon kívül folytatott le, meghallgatás tartásával, de a kérelmező nem jelent meg. A kérelmező gépkocsija egy balesetben szenvedett kárt, azonban a biztosító elutasította az igényt műszaki okokra hivatkozva tekintettel arra, hogy a kérelmezői jármű sérülései nem voltak azonosíthatóak a kárleírásokhoz, a káreseményhez. A Testület az eljárást megszüntette, mert lehetetlen volt annak lefolytatása, ugyanis szakértői kérdésben kellett volna a döntenie. A másik ügyben eljárási akadály miatt a Testületnek az eljárás megindítására nem volt lehetősége amiatt, hogy a külföldi biztosító nem vetette alá magát az eljárásnak és az esetleges kötelezést tartalmazó határozatnak.

Az OVR Platform várt népszerűségének elmaradását az Európai Bizottság is észlelte, így az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos javaslatcsomag részeként javaslatot tett az 524/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezésére. A javaslat alapján az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/3228 rendelete (2024. december 19.) elrendelte az OVR Platform megszüntetését. Az európai online vitarendezési platform megszüntetése tekintetében a rendelet a 2024. december 30-i Hivatalos Lapban jelent meg, hatályba lépése a kihirdetést követő 20. nap, vagyis 2025. január 19. A rendelet 2. cikke szerint a panaszoknak az OVR-platformra történő benyújtását 2025. március 20-án meg kell szüntetni. A Bizottság 2025. március 20-ig tájékoztatja az OVR-platform folyamatban lévő ügyekkel rendelkező felhasználóit a megszüntetésről és segítséget kínál az ilyen felhasználók számára az ügyeikkel kapcsolatos és számukra hozzáférhető adatok lekérdezéséhez, amennyiben erre igényt tartanak. Legkésőbb 2025. július 20-ig törölni kell az OVR-platformon tárolt ügyekkel kapcsolatos valamennyi információt, beleértve a személyes adatokat is. 2025. március 20-át követően az OVR Platformon eljárást kezdeményezni nem lesz lehetséges.

VI. Ajánlások és kötelezések

A Testület az év folyamán 17 kötelezést és 8 ajánlást hozott. A meghozott határozat közül mind a 8 ajánlást tartalmazó határozat, valamint a kötelezések közül 10, az ügyfelek sérelmére elkövetett, a kiberbiztonságot sértő visszaéléssel kapcsolatos jogvita eredményeképpen hozta meg a Testület, többségükben egy szolgáltató terhére szólóan és további 4, így összesen 5 szolgáltatóval szemben.

67. ábra
Ajánlások és kötelezések száma



A kibercsalásokkal nem összefüggő, összesen hét ügyben meghozott kötelezéseket tartalmazó határozatok az alábbi tényállások mellett születtek:

1. A felek között otthonfelújítási kamattámogatott kölcsönszerződés jött létre, majd a Magyar Államkincstár több millió forint támogatási összeget állapított meg, mely összeg átutalásra került a kérelmező lakossági bankszámlájára. A pénzügyi szolgáltató által sem vitatottan a kérelmező a támogatási összeg terhére előtörlesztést teljesített, amelyhez előtörlesztési díj került felszámításra. A szerződés részét képező Ügyfélértékelő az előtörlesztési díj kapcsán úgy rendelkezett, hogy a hitelintézet az otthonfelújítási támogatás terhére megvalósuló előtörlesztésért díjat nem számít fel. A Testület megállapította, hogy a szerződés a jogszabályokban (17/2016. Korm. rendelet és 518/2020. Korm. rendelet) foglaltakon túl további kedvezmény biztosításáról, azaz az otthonteremtési támogatás terhére történő díjmentes előtörlesztésről rendelkeznek, mely feltétel teljesült. Mindezekre figyelemmel a felszámított előtörlesztési díj visszafizetésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, aki a kötelezést teljesítette.
2. A felek között lakás-előtakarékossági szerződések jöttek létre. A kérelmező felmondta a szerződéseket és lakáscélnak felújítást jelölt meg. A számlák benyújtását követően a lakástakarékpénztár tájékoztatta, hogy négy számlát nem tud elfogadni az utólagos lakáscél igazolására, mert az előlegszámlák kelte korábbi, mint a felmondás kelte. A kérelmező már a kiutalás elfogadását megelőzően megállapodott a munkaanyag megrendeléséről és szolgáltatás igénybevételeéről több vállalkozással, ezzel egyidejűleg több millió forintot megfizetett részükre, ezen összegekről a vállalkozások előlegszámlát állítottak ki. A szolgáltatás teljesítésének ellenértékéről a szerződések felmondását követően kerültek kiállításra számlák, amelyeken az előleg megfizetésének igazolása feltüntetésre került.

A pénzügyi szolgáltatónak a számla lakáscélú felhasználás igazolási kötelezettség teljesítése körében nem az előlegszámlát, hanem a szolgáltatás teljesítését igazoló (vég)számlát kellett vizsgálnia. A (vég)számla igazolja a megrendelt

szolgáltatás elvégzését, azaz a lakáscélú felhasználást. Az előleghszámlának annyiban van jelentősége, hogy az azon szereplő összeg átadását igazolja, ekként az utóbb kiállított számlában is megjelenik. A Testület kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, hogy a benyújtott számlákat a lakáscélú felhasználás igazolási kötelezettség teljesítéseként fogadja el, a szolgáltató a kötelezést teljesítette.

3. Kérelmezők a pénzügyi szolgáltatóval szemben utasbiztosítás alapján, poggyászlopáskár miatt, annak megfizetése iránt nyújtottak be kérelmet. A jogvita tárgyát az képezte, hogy a kérelmezők bérelt gépjárműből eltulajdonított poggyászaik a beláthatóság ellen védett csomagtartóban voltak-e elhelyezve, mivel a vonatkozó biztosítási feltétel szerint csak ebben az esetben nyújtható szolgáltatás. A rendelkezésre bocsátott idegen nyelvű rendőrségi feljelentés nem tartalmazta ezt a körülményt, azonban az eljárás során azt a kérelmezők egyéb módon bizonyították. A rendőrségi feljelentés a kérelmezők kárbejelentésével összhangban tartalmazta azt, hogy a biztosított vagyontárgyakat lezárt gépjárműből lopták el, továbbá a fényképfelvételekből és a kérelmezőknek a káreseményt követő kárbejelentéséből megállapítható volt, hogy a hátsó ülések előre hajtásával a gépjármű csomagtartójából történt a lopás. A Testület a kérelmezők kérelmét részben megalapozottnak találta és ezért kötelezte a pénzügyi szolgáltatót biztosítási szolgáltatási összeg, valamint ezen összeg után a Ptk. szerint járó késedelmi kamat, a benzinköltségnek megfelelő forintösszeg, valamint mindezen összeg utáni Ptk. szerinti késedelmi kamat megfizetésére. A Testület úgy értékelte, hogy a biztosítási eseménnyel kapcsolatban külföldön felmerült egyéb indokolt költség alatt nem lehet az eltulajdonított poggyász – ideértve a poggyász részét képező szükséges gyógyszerek, tisztálkodási szerek, ruhák, cipők, táskák, töltők – pótlásával felmerült költségeket érteni, mert az a poggyászkár kétszeres megtérítéséhez, a károsultak káronszerzéséhez vezetne, ezért ezen részben a kérelmet megalapozatlannak ítélte meg. A szolgáltató a kötelezésben foglaltakat határidőben teljesítette.
4. A kérelmező kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás alapján kárigényt érvényesített a pénzügyi szolgáltatóval szemben. A tulajdonában lévő személygépjárművel a kertből kihajtva az úttest megközelítése közben összeütközött a pénzügyi szolgáltatónál kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással rendelkező, a járdán, illetve az úttest és a járda között lévő füves területen közlekedő segédmotoros kerékpárral. A szolgáltató az eljárás során egyrészt kifogásolta a Testület hatáskörét, másrészt vitatta a kárigény jogalapját és annak összegét. A Testület a pénzügyi szolgáltató hatásköri kifogásának nem adott helyet, az eljárás során benyújtott nyilatkozatokat, bizonyítékokat értékelve, különös tekintettel a káreseményt rögzítő videofelvételre, a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján megállapította, hogy a kérelmező kárigénye jogalapjában és összecszerúségében is megalapozott. Ennek megfelelően a kérelmező által megjelölt kár és annak kamata megfizetésére kötelezte a szolgáltatót, aki a kötelezésben foglaltakat határidőben teljesítette.
5. Három ügyben is kötelezést hozott a Testület fizetésiszámla-szerződésekhez kapcsolódó promóciós kedvezményekkel összefüggő jogvitákban, melyekben a szolgáltató ugyanaz volt. A pénzügyi szolgáltató nem vitatta, hogy az egyes kérelmezők vonatkozásában teljesültek a jóváíráshoz szükséges és a promóciókban meghatározott feltételek, azonban álláspontja szerint a kérelmezők magatartása joggal való visszaélésnek minősült. Szerinte a kérelmezők a promóciós kedvezményeket visszaélés-szerűen kívánták igénybe venni, ezért jogszerűen zárták ki őket a promóciókból. A Testület nem osztotta a pénzügyi szolgáltató álláspontját, és a promóciós kedvezmények teljesítésére kötelezte a pénzügyi szolgáltatót, aki a kötelezésekben foglaltakat teljesítette.

A kiber csalásokkal összefüggésben nyolc ajánlásban és tíz kötelezésben az alábbi tényállások mellett születtek döntések:

1. Kilenc ügyben született kötelezés vagy ajánlás, melyekben a visszaélés vizuális kód használatával valósult meg. Ezekben az ügyekben az ügyfél egy internetes kereső találatként megjelenő, de ténylegesen hamis banki oldalon, netbanki belépés szándékával több alkalommal is beolvasta a banki mobilalkalmazásával az oldalon megjelenített kódokat. A kódok használatával a csalók hozzáfértek a számlájához és azon fizetési műveleteket hajtottak végre. Más esetekben online termékértékesítéssel összefüggésben a csomagküldő szolgálat oldaláról a vételár átvétele indokával átirányított, saját netbanki felületét imitáló adathalász oldalon adták meg az ügyfelek a netbanki bejelentkezési adataikat, illetve olvasták be az ott megjelenő vizuális kódot. Az elkövetők hozzáfértek számláikhoz, illetve azokról illetéktelen tranzakciókat tudtak végrehajtani.

Ezekben a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatos ügyekben a Testület nem találta bizonyítottnak a pénzügyi szolgáltatók azon hivatkozását, hogy az ügyfél súlyosan gondatlanul megszegte a készpénzhelyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatok biztonságban tartására vonatkozó kötelezettségét.

2. Szintén online felületen meghirdetett termékek értékesítéséhez kötődnek azok a visszaélések, amelyeknél a csalók mobilalkalmazás regisztrációt hajtottak végre, valamint megbízható kedvezményezettet rögzítettek. Ezekben az esetekben is az állítólagos vevőjelöltek valamilyen csomagküldő szolgáltatással kérték a termék adásvételének és szállításának a lebonyolítását, amelyhez e-mailt küldtek. Az ügyfelek követve az utasításokat, az üzenetben szereplő linkről megnyitott, banki felületnek látszó adathalász weboldalon beírták a netbanki belépéshez szükséges azonosító adataikat, majd a banktól érkező SMS-ekben szereplő kódokat. A csalók a megszerzett adatok felhasználásával új mobilalkalmazást regisztráltak, valamint egy kisösszegű fizetés jóváhagyásával együtt megbízható kedvezményezettet rögzítettek az ügyfél fizetési számlájához kapcsolódóan. A megbízható kedvezményezettek (partnerek) részére történő további fizetési művelet esetén a bank már nem alkalmazott külön erős ügyfélhitelesítést.

Három ilyen eljárás folyt azonos szolgáltatóval szemben, ezekben a Testület megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató nem bizonyította, hogy a kérelmező magatartása elérte volna a súlyos gondatlanság szintjét.

3. Egy olyan ügy volt, ahol a kérelmezőt ismeretlen személyek rávették arra, hogy eszközére egy alkalmazást töltsön le és lépjen be a netbankjába. Az ismeretlen személyekkel folytatott egyeztetés és az alkalmazás bezárása után arról kapott értesítést, hogy fizetési számláján jóvá nem hagyott fizetési műveletre került sor. Az eljárás során egyetértés volt abban, hogy a jogvita tárgyát képező tranzakció jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősül. A rendelkezésre álló bizonyítékok mérlegelése alapján a Testület úgy ítélte meg, hogy a pénzügyi szolgáltató nem bizonyította, hogy a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel összefüggésben keletkezett kárt a kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése okozta, így a szolgáltatót jóváírási kötelezettség terheli, vagyis az ügy a kérelmező javára dőlt el.

4. Egy ügyben a kérelmező külföldön egy helyi illető által javasolt ATM készüléknél próbált készpénzt felvenni. A tranzakció PIN kóddal történő jóváhagyását követően az ATM se készpénzt, se nyugtát nem adott ki. Rövid időn belül több SMS értesítés érkezett sikeres ATM-es készpénzfelvételről. Az eljárás során nem volt vitatott, hogy a kérelmező által kifogásolt tranzakciók jóvá nem hagyott fizetési műveleteknek minősülnek, a kárt szenvedett kérte kárának megtérítését. A bank szerint a kérelmező súlyosan gondatlanul járt el, amikor nem volt kellően körültekintő az ATM választásánál és annak használata során, továbbá amikor már észlelte a kártya elvesztését, azt nem tiltotta le, ezért szerinte – figyelemmel a súlyosan gondatlan kötelezettségszegésre – a bankot jóváírási kötelezettség nem terheli.

A Testület úgy ítélte meg, hogy a bank nem bizonyította azokat körülményeket, amelyekre tekintettel a kérelmezőnek, mint egy átlag fogyasztónak fel kellett volna ismernie, hogy a kérdéses ATM-et esetlegesen visszaélésre használhatják. Megállapította továbbá, hogy a kérelmező késedelmes bejelentése kapcsán tett banki hivatkozás a konkrét üggyel nem volt kapcsolatba hozható. Mindezek alapján úgy ítélte meg, hogy a bank köteles teljesíteni a kérelmező kártérítési igényét, ez meg is történt.

Egy másik ügyben a kérelmező egy SMS-t kapott a bankjától, miszerint vásárlás történt a bankkártyájával, de állítása szerint azt nem ő kezdeményezte és nem is hagyta jóvá, így a Testület előtti eljárásban kérte kárának megtérítését. A bank a tranzakciót a kérelmező által jóváhagyott fizetési műveletnek tekintette. A Testület álláspontja szerint a kérellemmel érintett ügyben a pénzügyi szolgáltató bizonyítékokkal hitelt érdemlően nem támasztotta alá, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a kérelmező, mint fizető fél jóváhagyta volna, ezért megállapította, hogy az eljárás tárgyát képező fizetési művelet jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősül, és kötelezte pénzügyi szolgáltatót a tranzakció összegének megtérítésére.

5. Egy ügyben a kérelmező hitelkártyájával jogosulatlan, nem általa kezdeményezett és jóvá sem hagyott vásárlások történtek külföldön, melyekről a turista célú ott tartózkodása alatt nem szerzett tudomást. Mivel a bank a jóváírási igényét elutasította, a Testülethez fordult és kérte kárának megtérítését. A pénzügyi szolgáltató előadta, hogy a PIN kód megadással fogadja el a kártyabirtokos a tranzakciót, azzal hitelesítette (az összeget is), ezen túlmenően a kártya birtoklása és a fizikai kártyahasználat kizárja az idegenkezűséget, így a vitatott tranzakciókat a kérelmező által jóváhagyottnak tekinti.

A Testület megítélése szerint a pénzügyi szolgáltató által előadottak önmagukban nem voltak alkalmasak annak bizonyítására, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a kérelmező, mint fizető fél jóváhagyta. A bank nem tudta bizonyítani, hogy a kifogásolt fizetési műveleteket a kérelmező jóváhagyta, a kérelmező szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettségszegésére nem hivatkozott, ezért köteles helytállni a bekövetkezett teljes kárért. A Testület kötelezte a pénz-

ügyi szolgáltatót, hogy a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre. A bank teljesítette a Testület döntésében foglaltakat.

6. Egy ügy tényállása szerint a kérelmező lakcímváltozást jelentett be a pénzügyi szolgáltatónál, mellyel együtt bejelentette, hogy a korábbi címére megküldött megújuló bankkártyáját nem kapta meg. A bejelentés alapján a pénzügyi szolgáltató új bankkártyát bocsátott ki, azt elküldte a kérelmező részére külön küldeményként postázva az ahhoz kapcsolódó PIN-kódot. A címzett sem az új kártyát, sem a PIN-kódot tartalmazó küldeményt nem kapta meg, azonban számlaegyenlegét leellenőrizve azt tapasztalta, hogy azzal több illetéktelen ATM-készpénzfelvételt hajtottak végre. A bejelentés során megállapítást nyert, hogy a kifogásolt fizetési műveletek oly módon valósultak meg, hogy a postázott PIN kód és bankkártya ismeretlen személy birtokába került, aki azzal ATM-készpénzfelvételeket végzett.

Az eljárás során a Testület nem találta bizonyítottnak a pénzügyi szolgáltató azon hivatkozását, hogy az ügyfél súlyosan gondatlanul megszegte volna a készpénzhelyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatok biztonságban tartására vonatkozó kötelezettségét, így a visszaéléssel eltulajdonított összeg megtérítésére kötelezte a szolgáltatót, aki a kötelezésében foglaltakat teljesítette, a vitatott összeget megfizette.

7. Egy másik ügyben a kérelmező bankfióki ügyintézője alkalmával a bank munkatársa javasolta részére, hogy kössön netbanki szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződést, így e-mailben és SMS-ben fogja megkapni a belépéshez szükséges azonosítókat. A kérelmező a megküldött kódokkal belépett a netbanki felületre, majd a rendszer előírása szerint módosította belépési jelszavát és kilépett a netbankból. A szolgáltató SMS-ben értesítette, hogy két gyanús tranzakciót észlelt a számláján. A kérelmező felhívta a telefonos ügyfélszolgálatot, ahol arról tájékoztatták, hogy számlája terhére két azonnali átutalást hajtottak végre. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy a kérelmező netbanki bejelentkezési adatait egy adathalász oldalon kiadta, mellyel az elkövetők egy banki mobilalkalmazást telepítettek, amit az SMS-ben küldött kóddal aktiváltak. A két vitatott tranzakció az így aktivált mobilalkalmazáson keresztül került végrehajtásra.

A Testület a pénzügyi szolgáltató hivatkozásait nem találta bizonyítottnak, leginkább azt nem, hogy a kérelmezőnek miből (milyen jelekből) kellett volna felismernie, hogy az adathalász oldal, melyet megnyitott, nem a valódi banki honlap. A pénzügyi szolgáltató által megküldött kódot tartalmazó SMS megszövegezése sem volt arra alkalmas, hogy abból a kérelmező felismerje, hogy az egy banki mobilalkalmazás telepítésére, annak aktiválására vonatkozik. A Testület nem találta bizonyítottnak a pénzügyi szolgáltató azon hivatkozását sem, hogy a kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatok biztonságban tartására vonatkozó kötelezettségét, így a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel eltulajdonított összeg megtérítésére kötelezte a szolgáltatót. A pénzügyi szolgáltató a Testület által meghozott határozatban foglalt kötelezést annak tartalma szerint teljesítette, a vitatott összegeket a kérelmező számláján jóváírta.

A meghozott ajánlásokat az érintett szolgáltató minden esetben perben támadta. A kiberbiztonságot sértő fogyasztói jogvitákban született tíz kötelezést tartalmazó határozatból öt esetében az érintett szolgáltatók eleget tettek a kötelezésekben foglaltaknak, a másik öt esetben – ugyanazon pénzügyi szolgáltató – megtámadta azokat. A nem kiberbiztonságot érintő ügyben hozott kötelezéseket a pénzügyi szolgáltatók teljesítették.

A szolgáltatók által teljesített ajánlások és kötelezések a Testület honlapján anonimizált formában elérhetők. A 2024. év folyamán hozott és közzétett határozatok az [Ajánlások és kötelezések](#) felületen a [Tovább az Ajánlás- Kötelezés keresés felületére](#) található meg.

VII. Határozatok bírósági megtámadása, perekkel kapcsolatos információk

A pénzügyi szolgáltatók irányába nem került sor bírság kiszabására. A szolgáltatók együttműködők voltak, beadványokat többségében határidőre küldték, néhány szolgáltató kivételével, akik – vélhetően a nagy ügyteher és a szűkösebb munkaerő kapacitásuk miatt – több esetben kérték a megadott határidők meghosszabbítását, illetve előre jelezték, hogy beadvényaik mely határidőre tudják csak teljesíteni.

2024. január 1-jén 4 per volt folyamatban, ezek az év végéig nem zárultak le. Az év folyamán 21 új per indult a Testülettel szemben, melyből egy jogerős megszüntetéssel zárult, egy további per egyéb befejezéssel érdemi bírósági döntés nélkül zárult, így 2024. december 31-én a folyamatban lévő perek száma 23 volt.

A 21 új perből 20 per alapjául olyan ajánlás vagy kötelezés szolgált, melyekben a Testület felhívta, illetve kötelezte a valamennyi perben azonos felperest, hogy tizenöt napon belül térítsen meg a kérelmezőknek az általuk jóvá nem hagyott fizetési műveletek kapcsán bizonyos összeget, valamint a kérelmezők fizetési számlái tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési műveletek teljesítése megtörtént. Ezekben az ügyekben kibercsalások történtek.

Egy ügyben a kérelmező magánszemély terjesztett elő keresetet a Testület eljárást megszüntető határozattal szemben, a perben azonban a bíróság az ügy iratait irattárba helyezte, mert a gondnokság alatt álló felperes a keresetét nem joghatályosan terjesztette elő, gondnoka a kereset előterjesztéséhez nem járult hozzá.

A folyamatban lévő perekben az ajánlások vagy kötelezések hatályon kívül helyezése iránti kereseteiben a legtöbb esetben a felperes nem vitatva, hogy a fizetési műveleteket nem a kérelmezők kezdeményezték, az ügyekben azt állította, hogy mentesül a megtérítési kötelezettsége alól, mivel a kárt a (számlatulajdonos) kérelmező okozta azáltal, hogy a hitelesítési adatai biztonságban tartására vonatkozó kötelezettségét súlyosan gondatlanul megszegte. A felperes egyrészt arra hivatkozott, hogy alaptalan a Testület azon álláspontja, hogy a szóban forgó összegekre vonatkozó fizetési műveletekhez erős ügyfélhitelesítésre volt szükség, úgy vélte ugyanis, hogy az adott fizetési műveletek előtt a fizetési számlák vonatkozásában történt, ugyancsak nem a kérelmezők által rögzített, ún. megbízható kedvezményezett regisztrációhoz kapcsolódó erős ügyfélhitelesítés az ilyen kedvezményezettnek történő későbbi utaláshoz elégséges, a szóban forgó utalások pedig ilyen későbbi utalások voltak. Másrészt az volt a felperes álláspontja, hogy a kérelmezők súlyosan gondatlanul jártak el akkor, amikor akként váltak adathalászat áldozatává, hogy a számlaterhelésekhez szükséges adataikat maguk adták ki harmadik személynek. Az adatkiadás vagy úgy történt, hogy a kérelmezők adott jogviszonyban eladóként szerepelve, avagy a pénzüket befektetni próbálva a felperes online banki felületét imitáló álbanki felületen adták meg az adataikat, vagy úgy, hogy álbanki felületre jutva próbáltak sikertelenül online banki műveletet végezni, melynek során számukra ismeretlen személyektől érkezett QR-kódot használtak az általuk remélt szokásos online banki belépésre, és ez eredményezte azt, hogy az ismeretlen személyek a kérelmezők valós online banki felületére bejuthattak.

Egyes perekben a felperes azt is állította, hogy a Testületnek az adott jogvita eldöntésére nem volt hatásköre. Ez az állítás az eddig született ítéletekben foglaltak szerint minden esetben alaptalannak bizonyult.

A 2023-ban indult négy perből három ügyben a Kúria előtt felülvizsgálati eljárás volt folyamatban, egy ügyben másodfokon zajlott az eljárás. A 2024-ben indult 21 új ügyből a többségében még első fokon folyó eljárások mellett egy ügyben a Kúria előtt felülvizsgálati eljárás volt folyamatban, hat ügy – vagy a felperes, vagy a Testület fellebbezése folytán – másodfokon volt folyamatban. Egy ügyben megérkezett a másodfokú ítélet.

Egy per másodfokon jogerős megszüntetéssel zárult, ebben a perben a felperes a keresetétől elállt. Egy másik ügy – a fent már említett – egyéb befejezéssel szűnt meg.

Kúriai szinten megszületett érdemi döntéssel véglegesen lezárult ügy nem volt.

Ábrák jegyzéke

1. ábra: Ügytípusok	12
2. ábra: Panasz vagy méltányossági kérelem benyújtásának folyamata	14
3. ábra: A békéltetési ügyek összesített adatai	22
4. ábra: Az új kérelmek és a kezelt ügyek száma negyedévente	22
5. ábra: Új kérelmek ügytípus szerint	23
6. ábra: Új kérelmek benyújtásának módja	23
7. ábra: Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat által előkészített új kérelmek	23
8. ábra: Új kérelmek megoszlási aránya a kérelmezők lakóhelye szerint régióként	24
9. ábra: Új kérelmek a kérelmezők lakóhelye szerint	24
10. ábra: A pénzügyi szolgáltatók típusai az új kérelmekben	25
11. ábra: Ügytípusok aránya szolgáltató-típusonként	25
12. ábra: Egyéb pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	26
13. ábra: A kérelemmel érintett termékek szektoronként	26
14. ábra: A kérelemmel érintett termékek ügytípusonként	26
15. ábra: A befogadási arány	27
16. ábra: A befogadási arány ügytípusonként	27
17. ábra: Elutasítási okok az érdemi elbírálásra nem alkalmas kérelmeknél ügytípusonként	28
18. ábra: Hiánypótlás után elutasított ügyek	28
19. ábra: Érdemi elbírálás nélkül befejezett ügyek	29
20. ábra: Érdemi elbírálást követően lezárt ügyek eredménye	29
21. ábra: Ügytípusok aránya az érdemi határozatoknál	30
22. ábra: Érdemben elbírált ügyek eredménye ügytípusonként	30
23. ábra: Megszüntetési okok a belföldi békéltetési ügyekben	31
24. ábra: Megszüntetési okok a méltányossági ügyekben	31
25. ábra: Megszüntetési okok a határon átnyúló ügyekben	31
26. ábra: Meghallgatások típusonkénti megoszlása	32
27. ábra: A 90 napon belül és a 30 nappal meghosszabbított határidő alatt befejezett belföldi békéltetési és méltányossági ügyek száma negyedévente	32
28. ábra: Pénzpiacot érintő új kérelmek	33
29. ábra: Befogadást követően befejezett pénzügyi ügyek összesen és ügytípusonként	33
30. ábra: Hitel és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatos új kérelmek	34
31. ábra: Befejezett jelzáloghitel ügyek eredménye	35
32. ábra: Befejezett személyi kölcsön ügyek eredménye	35
33. ábra: Befejezett gépjárműhitel ügyek eredménye	36
34. ábra: Befejezett folyószámlahitel ügyek eredménye	36
35. ábra: Befejezett áruhitel ügyek eredménye	37
36. ábra: Betétgyűjtéssel kapcsolatos új kérelmek	37
37. ábra: Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos új kérelmek	37
38. ábra: Befejezett lakás-előtakarékossági betét ügyek eredménye	38
39. ábra: Befejezett fizetési számla ügyek eredménye	39
40. ábra: Befejezett betéti kártya ügyek eredménye	40
41. ábra: Befejezett hitelkártya ügyek eredménye	40
42. ábra: Elkövetési módok szerinti megoszlás a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél	40
43. ábra: Érintett korcsoportok a kiberbiztonsággal kapcsolatos új kérelmeknél	41
44. ábra: Kérelmezett összeg korcsoportonként	41
45. ábra: Befejezett kiberbiztonságot érintő ügyek eredménye	44

46. ábra: Új méltányossági kérelmek szektoronként	45
47. ábra: Befejezett pénzügyi méltányossági ügyek eredménye	46
48. ábra: Befejezett, követeléskezelőkkel szemben indított pénzügyi ügyek eredménye	46
49. ábra: Tőkepiacot érintő új kérelmek	47
50. ábra: Befogadást követően befejezett tőkepiaci ügyek összesen és ügytípusonként	47
51. ábra: Befejezett tőkepiaci ügyek eredménye	48
52. ábra: Biztosítási piacot érintő új kérelmek	49
53. ábra: Befogadást követően befejezett biztosítási ügyek összesen és ügytípusonként	49
54. ábra: Nem-életbiztosítást érintő új kérelmek	50
55. ábra: Befejezett lakásbiztosítási ügyek eredménye	51
56. ábra: Befejezett gépjármű-biztosítási ügyek eredménye	52
57. ábra: Befejezett baleset- és betegségbiztosítási ügyek eredménye	52
58. ábra: Életbiztosítást érintő új kérelmek	53
59. ábra: Befejezett hagyományos életbiztosítási ügyek eredménye	54
60. ábra: Befejezett befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítási ügyek eredménye	55
61. ábra: Befejezett nyugdíjbiztosítási ügyek eredménye	55
62. ábra: Pénztári piacot érintő új kérelmek	56
63. ábra: Befogadást követően befejezett pénztári ügyek ügytípusonként	56
64. ábra: Befejezett pénztári piaci ügyek eredménye	57
65. ábra: Pénzügyi szolgáltatók a befejezett határon átnyúló ügyekben	58
66. ábra: Befejezett határon átnyúló ügyek eredménye	60
67. ábra: Ajánlások és kötelezések száma	62

Mellékletek

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

Az eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	Kérelmek száma
1	4Life Direct Kft.	2
2	Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zrt.	2
3	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	174
4	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	104
5	Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
6	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	6
7	AWP P&C S.A. Magyarországi Fióktelep	2
8	AXA Assistance CZ s.r.o.	3
9	AxFina Hungary Zrt.	3
10	B2Kapital Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
11	BÁV FAKTOR Zrt.	1
12	BÁV Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2
13	BlackRock (Netherlands) B.V. Magyarországi Fióktelepe	1
14	BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt.	1
15	Budapest Magánnyugdíjpénztár	1
16	Budapest Önkéntes Nyugdíjpénztár	1
17	CESSIO Követeléskezelő Zrt.	7
18	CG Car-Garantie Versicherungs-Aktiengesellschaft	1
19	CherryHUB Scale 55150 Kft.	1
20	Chubb European Group SE Magyarországi Fióktelepe	1
21	CIB Bank Zrt.	88
22	CIB Lízing Zrt.	2
23	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	20
24	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	5
25	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	2
26	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	17
27	COLLION Biztosítási Alkusz Kft.	1
28	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	15
29	Companion Insurance Company DAC	1
30	Cover Genius Europe B.V. of De Vijzel	1
31	Credit Over Követeléskezelő Zrt.	1
32	DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	6
33	DELTA FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
34	Dorking Kft.	1
35	Dunacorp Faktorház Zrt.	18
36	EOS Faktor Magyarország Zrt.	28
37	Equilor Befektetési Zrt.	1

	Pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	Kérelmek száma
38	Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	4
39	Erste Bank Hungary Zrt.	110
40	Erste Befektetési Zrt.	12
41	Erste Lakástakarék Zrt.	9
42	Euroleasing Zrt.	3
43	Europ Assistance Magyarország Befektetési és Tanácsadó Kft.	2
44	Európai Utazási Biztosító Zrt.	10
45	Fio banka, a.s.	1
46	FŐNIX Faktor Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
47	Fundamenta Lakáskassza Zrt.	17
48	Garantiqa Hitelgarancia Zrt.	1
49	GEMINI Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
50	Generali Biztosító Zrt.	175
51	Generali Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1
52	GENERTEL Biztosító Zrt.	44
53	GRÁNIT Bank Zrt. (GRÁNIT Bank Nyrt.)	34
54	Gránit Biztosító Zrt.	11
55	GRAWE Életbiztosító Zrt.	1
56	Groupama Biztosító Zrt.	93
57	HKB FAKTOR Zrt.	1
58	ICFD LIMITED (Trading name: iFOREX Europe)	1
59	InHold Pénzügyi Zrt.	14
60	Inter Partner Assistance S.A.	10
61	Interactive Brokers Central Europe Zrt.	3
62	Intrum Zrt.	99
63	K&H Bank Zrt.	62
64	K&H Biztosító Zrt.	46
65	KDB Bank Európa Zrt.	2
66	KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	32
67	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
68	LegitiMo Jogvédelmi Biztosító Zrt.	1
69	LMGL INVEST Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
70	Lombard Zala Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
71	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	16
72	Magyar Biztosítók Szövetsége	8
73	Magyar Cetelem Bank Zrt.	15
74	Magyar Cofidis Bank Zrt.	3
75	Magyar Faktorház Zrt.	1
76	Magyar Posta Biztosító Zrt.	47
77	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	11
78	Magyar Posta Zrt.	5
79	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	1
80	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	11
81	MBH Bank Nyrt.	641
82	MBH Befektetési Bank Zrt.	2

	Pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	Kérelmek száma
83	MBH Jelzálogbank Nyrt.	3
84	Medicover Försakrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe	2
85	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3
86	Merkantil Bank Zrt.	4
87	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	9
88	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	65
89	Momentum Credit Pénzügyi Zrt.	8
90	MORGAN Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
91	NET Életjáradék Zrt.	1
92	NEW YORK BROKER Zrt.	1
93	NN Biztosító Zrt.	7
94	O2 Financial Services s.r.o.	2
95	Ominimo Insurance Kft.	1
96	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1
97	OTP Bank Nyrt.	497
98	OTP Faktoring Zrt.	88
99	OTP Ingatlanlízing Zrt.	1
100	OTP Jelzálogbank Zrt.	11
101	OTP Lakástakarékpénztár Zártkörűen Működő Részvénytársaság	7
102	OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1
103	OVB Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft.	3
104	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.	2
105	Patria Finance Magyarországi Fióktelepe	5
106	PK Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
107	Prémium Kft.	1
108	PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önszegélyező Pénztár	3
109	Provident Pénzügyi Zrt.	20
110	Q13 Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság	6
111	QOVER SA	2
112	Raiffeisen Bank Zrt.	88
113	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	15
114	Rendezés Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
115	Revolut Bank UAB	12
116	Revolut Payments UAB	1
117	Sberbank Magyarország Zrt.	1
118	SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.	11
119	SPB Befektetési Zrt.	2
120	Statosfera Bankszámlainformációs Szolgáltató Korlátolt felelősségű Társaság	2
121	Szegvár és Vidéke Takarékszövetkezet	1
122	Timberland Capital AG	3
123	Timberland Capital Management GmbH	5
124	TITÁN FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1
125	TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság	6
126	Toyota Pénzügyi Zrt.	1
127	UAB TransferGo Lithuania	1

	Pénzügyi szolgáltatók az új kérelmekben	Kérelmek száma
128	UniCredit Bank Hungary Zrt.	70
129	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	94
130	UNIQA Biztosító Zrt.	48
131	UNIQA Versicherung AG	1
132	Wise Europe SA	3
133	Zálog és Hitel Zártkörűen működő Pénzügyi Részvénytársaság	1
	Pénzügyi szolgáltatók összesen	3 212
	Nem pénzügyi szolgáltató	35
	Szolgáltató nem beazonosítható	10
	Mindösszesen	3 257

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat elérhetősége			
TANÁCSADÓ IRODA	ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ	TELEFONSZÁM/E-MAIL CÍM	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT CÍME
Békéscsaba Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Kedd: 9:30-15:30 Csütörtök: 8:00-14:00	70/243-2840 bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu	5600 Békéscsaba, Árpád sor 2/6. fsz. (A Munkaügyi Központ ügyfélterében)
Debrecen Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 10:30-16:30 Csütörtök: 9:00-15:00	30/741-2373 debrecen@penzugyifogyaszto.hu	4024 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. II. em., 203-as iroda
Eger Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Péntek: 9:00-15:00	70/607-2191 eger@penzugyitanacsadoiroda.hu	3300 Eger, Hadnagy utca 6. II. emelet 34.
Győr 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 út 10/A II. em. 208-as iroda
Kaposvár Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfőtől Péntekig 10:00-16:00	30/812-4149 pntikaposvar@gmail.com	7400 Kaposvár, Bajcsy-Zsilinszky u. 58. („Polgárok Háza”) I. em. 118.
Kecskemét 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. 123.
Miskolc 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.
Nyíregyháza Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 8:00-14:00	30/650-1029 nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II. emelet
Pécs 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	7623 Pécs, Rákóczi út 24-26., I. em. 221-es iroda
Salgótarján Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	32/780-845 salgotarjan@penzugyitanacsadoiroda.hu	3100 Salgótarján, Főtér 1. II. em. 4. (volt SZMT székház)
Szeged Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Kedd: 8:00-14:00 Csütörtök: 10:00-16:00	30/958-8210 fogyasztovedelem.gte@gmail.com	6721 Szeged, Madách utca 24/b.
Székesfehérvár 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 utca 18. I. em. 202.
Szekszárd Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 8:00-14:00 Csütörtök: 9:00-15:00	30/274-0828 pti@maltai.hu	7100 Szekszárd, Augusz Imre utca 9. II. em. 214. iroda
Szolnok Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/607-2186 szolnok@penzugyitanacsadoiroda.hu	5000 Szolnok, Szapáry út 19. fszt. 8.
Szombathely Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 12:00-18:00 Kedd: 10:00-16:00 Szerda: 8:00-14:00	30/013-7411 szombathely@penzugyitanacsadoiroda.hu	9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.
Tatabánya Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:30-16:30 Kedd: 8:00-16:00 Csütörtök: 10:00-16:00	20/506-0106; 30/217-3310 tatabanya@cpcontact.hu	2800 Tatabánya, Fő tér 8.
Veszprém Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Kedd: 9:00-15:00 Szerda: 9:00-15:00 Csütörtök: 9:00-15:00	70/502-7967 pti@maltai.hu	8200 Veszprém, Óváros tér 10. II. emelet
Zalaegerszeg Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Iroda	Hétfő: 8:00-14:00 Szerda: 11:00-17:00 Péntek: 8:00-14:00	30/699-0056 zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu	8900 Zalaegerszeg, Tompai M. utca 1-3. I. em. 19.

3. 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/bekeltetes), 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. §

7. Képviselési 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 Perképviselési Főosztállyal, gondoskodik a peres nyilvántartás vezetéséről és az adatszolgáltatásról;

- amennyiben a testület hatáskörének hiánya a kérelemből megállapítható, gondoskodik a kérelem elutasításáról vagy az ügyet az osztályra szignálja;
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről;
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, fogyasztóvédelmi hatósági szakterületekkel és az Ügyfélkapcsolati Információs 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 megkísérlik 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 13. 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 elnök mérlegelést követően dönti el, hogy a Testület a hatáskörrel rendelkező ügyekben tanácsban vagy egy testületi tag által jár-e el. A mérlegelés alapja az ügy bonyolultsága, a szükséges szakértelem és az érvényesíteni kívánt igény összege. Ha az elnök a tanácsban történő eljárás mellett dönt, 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. Az elnök az eljárás folyamán bármikor dönthet úgy, hogy a tanácsban történő eljárás helyett a folyamatban lévő ügyben a továbbiakban egy testületi tag járjon el. Ilyen esetben az osztályvezető jelöli ki az eljáró tagot.

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 tanácsstag, a másik tag vezeti a jegyzőkönyvet, vagy a tanács elnöke egyben az ügy előadója is.
3. A jegyzőkönyvvezető tanácsstag 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 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 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 elkésett, 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 képviseleti jog megfelelő igazolásáról, gondoskodik a szükséges adatok jegyzőkönyvbe rögzítéséről, a képviseleti 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 rendezavarás 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 beszerzése célszerűnek látszik;
- kihirdeti az eljáró tanács döntését.

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

1. Az elnök mérlegelés alapján meghozott döntése szerint, jellemzően a hárommillió forintot meg nem haladó összegre vonatkozó és/vagy egyszerű megítélésű fogyasztói kérelmet jelentő ügyekben, továbbá a méltányossági kérelmet tartalmazó pénzügyi fogyasztói jogvitákban egy testületi tag jár el. A kérelem módosítása ezt nem befolyásolja, de az elnök az eljárás folyamán döntését megváltoztathatja és az ügyet tanácsi eljárásra utalhatja.

Egyszerű megítélésű ügy: a kérelem és mellékleteiként csatolt okiratok alapján az ügy ténybeli és jogi megítélése nem igényel szakmai konzultációt vagy különleges felkészülést, szakértelmet, 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 igények vitássá nem tehetők.

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az osztály bármely testületi tagja ilyen tagként kijelölhető. A kijelölést az osztályvezető a kijelölt tag akadályoztatása esetén megváltoztathatja.
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 összeférhetetlenség).
2. Nem jelölhető ki olyan tanács tag 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 összeférhetetlenség 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 tanácsstagot jelöljön ki. Az új tanácsstag 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 tanácsstag továbbra is eljárhat, de a bejelentés elintézéséig az érdemi határozat meghozatalában nem vehet részt.
6. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitáikat lehetőség szerint magával a szolgáltatóval, ha ez eredménytelen, egyéb törvényes úton rendezhetik.

7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

1. Az általános békéltetési eljárásra irányuló kérelmet az 1. sz. melléklet a) szerinti 150. formanyomtatványon kell, a méltányossági kérelmet az 1. sz. melléklet b) szerinti 180. formanyomtatványon írásban lehet előterjeszteni az alábbi módok bármelyikén:

- írásban, papír alapon és postai úton, kormányablakon keresztül vagy az MNB Ügyfélszolgálatán személyesen;
- elektronikus formában a Testület honlapján elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül, a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítást követően.

Az online úton megkötött szerződések esetében (13. pont) a kérelem az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül előterjeszthető. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták esetén (11. pont) a FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap írásban, papír alapon és postai úton, kormányablaknál vagy az MNB Ügyfélszolgálatán keresztül személyesen, illetve elektronikus formában a Testület honlapján elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be. A Testület a kérelmező részére az általa választott kommunikációs úton kézbesíti az iratokat, így postai úton kezdeményezett eljárásban postai kézbesítés útján és annak szabályai szerint, a „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül, KAÜ-s azonosítást követően benyújtott kérelemmel indult eljárásban az Ügyfélkapun a kérelmező tárhelyére. Amennyiben a kérelmező az eljárás során a kapcsolattartás módját meg kívánja változtatni, igényét a „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül, KAÜ-s azonosítást követően, az 1. sz. melléklet c) szerinti 200. formanyomtatvány használata által jelezheti, más módon érkező kérelme nem lesz teljesíthető. A Testület e-mailben csak a kérelmező által előterjesztett, a kérelem visszavonására vonatkozó nyilatkozatot és a kérelmező azon nyilatkozatát fogadja, mely által hozzájárul az eljárás írásban történő további lefolytatásához vagy ehhez nem járul hozzá és tudomásul veszi az eljárás szünetelését.

A beérkezett kérelmet 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 kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
 - a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
 - a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult,
 - 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 kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatóval,
 - a panasz elutasítására nem került sor,
 - 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,
 - 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 közvetítói eljárást indítottak,
 - a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
 - a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - 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,
 - a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
 - a Testület nem rendelkezik hatáskörrel a vita (kérelem) elbírálására.

Az eljáró tanács a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasíthatja, ha azt a kérelmező nem a kérelemnek megfelelő formanyomtatványon 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 vagy a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről, azaz írásbeli eljárás lefolytatására tett javaslatáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Ha az eljárás írásbeli lefolytatására nem tesz javaslatot, az értesítésben az eljárás megindulásától számított 75 napon belül 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.

A meghallgatás mellőzéséhez, az eljárás írásban történő lefolytatáshoz mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges. Az eljáró tanács elnöke a felek meghallgatáson tett hozzájáruló nyilatkozata alapján is elrendelheti az eljárás írásban történő további lefolytatását. Ha felek a meghallgatás előtt nem járulnak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához és valamelyik fél a meghallgatáson nem jelenik meg, 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.

Rendkívüli helyzetben, indokolt esetben és kivételesen a Testület elnöke dönthet úgy, hogy a felek hozzájárulása hiányában vagy akarata ellenére is a folyamatban lévő eljárások további folytatása írásban történjen.

5. Amennyiben a kérelem benyújtását követően a kérelmező elhalálozik, úgy az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti. A kérelmező jogutódja jogerős hagyatékátadó 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 szolgáltatók beadványaikat az e célra szolgáló elektronikus úton keresztül űrlapok használatával nyújthatják be. A Testület a nekik szóló értesítéseket, felhívásokat, döntéseket az Elektronikus Ügyintézés Hiteles Tárhely (EÜHT) postaládába kézbesíti. A tárhelyre történő elhelyezésről a szolgáltatók e-mailben értesítést kapnak. Átvétel hiányában a kézbesítési tárhelyen történt elhelyezést követő 11. munkanapon a Testület az iratot kézbesítettnek tekinti. A pénzügyi szolgáltatók az MNB törvény 108. § szerinti írásbeli válaszirataikban az esetleges üzleti titkot tartalmazó és bizalmasan kezelendő információt jelentő tartalmat kötelesek egyértelműen megjelölni, továbbá az ezt tartalmazó okiratot vagy adatot külön beadványként csatolni.

7. A méltányossági kérelmek a 180. nyomtatvány használatával, valamint kézzel vagy géppel írt szabadszöveges beadványként 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. ELJÁRÁS A MAGYAR NEMZETI BANK ÉPÜLETEIBE BELÉPÉSI TILALOMMAL JÁRÓ VESZÉLYHELYZET IDŐTARTAMA ALATT

Amennyiben a Magyar Nemzeti Bank elnöke a Magyar Kormány által kihirdetett veszélyhelyzet időtartama alatt belépési tilalmat ír elő az MNB épületeibe, az eljárások csak írásban folyhatnak.

Az eljárás írásban történő lefolytatáshoz a felek beleegyezésére – ha jogszabály másként nem rendelkezik – nincs szükség. A belépési tilalom megszűntével az eljárás az általános szabályok szerint folytatandó le. Az eljárás folytatásáról a feleket értesíteni kell.

9. 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, amelyek a meghallgatáson következnek. A félhez az eljáró tanács tagjain kívül az ellenérdekű fél és annak képviselője is intézhet kérdéseket.
2. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatás során bármikor figyelmeztetheti a feleket, ha nem a vitás üggyel összefüggő kérdésfeltevésre vagy 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
 - a) az eljárási jogaikról,
 - b) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
 - c) 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,
 - d) a szolgáltató által tett általános vagy az adott ügyre vonatkozó eseti alávetésről és ennek jogkövetkezményeiről,
 - e) a jogszabályi alávetésről és ha ez az adott ügyben alkalmazandó, ennek jogkövetkezményeiről,
 - f) 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 jogviszonyból eredő igényeit érvényesíti, az MNB tv. 113. § (2) bekezdés szerinti értékhatár megállapításakor – a járulékok figyelmen kívül hagyásával – az előterjesztett igények együttes értékét kell figyelembe venni.
Ha a kérelem előre, vagy pontosan meg nem határozható összegű (így különösen kamattal, egyéb időszakonként felszámítandó összeggel kapcsolatos) követelésre irányul, vagy ezeket vitatja, az alávetés alkalmazásánál a kamat vagy más igény egy naptári évi összege irányadó.

8. Az eljáró tanács egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Felhívja a felek figyelmét arra, hogy a közöttük fennálló jogvita leggyorsabb és legegyszerűbb rendezési módja az egyezségkötés, így, ha álláspontjaik közelítésével mindkét fél számára elfogadható és jogszabályba nem ütköző módon rendezik a közöttük felmerült jogvitát, azt a tanács határozatával jóváhagyja. Ha a felek között egyezségkötésre kerül sor, az egyezséget az eljáró tanács jóváhagyja és a jelenlévő felek részére kihirdetést követően írásban, a jegyzőkönyvbe foglaltan vagy külön okiratban átadja és a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Ha a jelen nem lévő fél írásban benyújtott egyezségi ajánlatát a másik fél elfogadja, az egyezséget tartalmazó határozatot a távolmaradó fél részére az eljáró tanács kézbesíti. Ha egyezségkötésre meghallgatáson kívül kerül sor, az eljáró tanács az egyezséget az annak létrejöttéhez szükséges utolsó jognyilatkozat beérkezésétől számított 15 napon belül jóváhagyja és határozatát 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 egyezsége való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitűzésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével halaszthatja el a meghallgatást. A meghallgatás elhalasztása nem befolyásolja a pénzügyi békéltetési eljárás befejezésének törvényi véghatáridejét. Ha a felek a meghallgatás elhalasztását követően egyezséget kötnek egymással és egyúttal hozzájárulnak az eljárás írásbeli lefolytatásához, folytatólagos meghallgatás megtartására nem kerül sor.
12. Ha a meghallgatás során a felek további nyilatkozatot nem tesznek és az eljáró tanács tagjainak sincs több kérdésük, az eljáró tanács elnöke – a felek erre történő figyelmeztetését követően – a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Egyezségkötés hiányában – a méltányossági kérelem alapján indult eljárás kivételével – a tanács tanácskozás céljából visszavonul. Ha a tanácskozás során bármilyen olyan körülmény, kérdés merül fel, amelyre a felek nyilatkozatát célszerű beszerezni, ennek beszerzése érdekében az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja. A tanács a döntését a felek által írásban és szóban előadott nyilatkozatok és a rendelkezésre bocsátott bizonyítékok együttes értékelésével, mérlegelésével alakítja ki. Az eljáró tanács zárt tanácskozás után szavazással és egyszerű szótöbbséggel hoz döntést.
13. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában ajánlást, kötelezést vagy eljárást megszüntető határozatot hoznak. Döntenek arról is, hogy kihirdetik-e az ilyen határozatot vagy a kihirdetésre újabb meghallgatáson kerüljön sor. Utóbbi esetben az írásba foglalás a meghallgatást követő tizenöt napon belül történik. Ha az ügy jogi és ténybeli megítélése egyszerű, a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást az eljáró tanács elnöke az adott meghallgatáson hirdeti ki. A kihirdetésnek tartalmaznia kell az eljáró tanács jogvitával kapcsolatos érdemi döntését és annak rövid indokolását. Ha az eljáró tanács a meghallgatáson a kötelezést tartalmazó határozatot

vagy az ajánlást nem hirdeti ki, akkor a következő meghallgatás időpontját szóban közli a felekkel. Az eljáró tanács erről az időpontról külön írásbeli értesítést nem küld a felek részére.

Amennyiben a határozathozatalra az eljárás írásbeli lefolytatása keretében kerül sor, úgy a határozat kihirdetése postai vagy elektronikus 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 fogyasztókat 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 ajánláson 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 kézbesíteni kell.

10. 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.

11. 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 közöttük 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.

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 számíthatók.
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 és kötelezésének hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás és a kötelezés 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 és kötelezés 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 közzéteszi.

15. ELÉRHETŐSÉGEK

A Testület elérhető:

Saját honlapján: www.mnb.hu/bekeltetes

Személyesen: az MNB Ügyfélszolgálatán, 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

Telefonon: az ügyfélszolgálat 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776 számán

Postai úton általános és méltányossági ügyekben: 1525 Budapest Pf.: 172.

E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az Európai Bizottság által működtetett európai online vitarendezési (OVR) platformon keresztül <https://webgate.ec.europa.eu/odr>


A kérelmek benyújthatók:

- elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül,
- személyesen (MNB Ügyfélszolgálat, Budapest XII. ker., Krisztina krt. 6. vagy a kormányablakoknál),
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. címre eljuttatva.

A Testület a pénzügyi szolgáltatókkal az MNB elektronikus ügyintézését biztosító információs rendszerében (ERA rendszer) elérhető felületen, a „Pénzügyi Békeltető Testület e-ügyintézés” szolgáltatás segítségével tart kapcsolatot, a szolgáltatók az ott található elektronikus űrlapokon nyújtják be közléseiket, a Testület döntései, felhívásai, tájékoztatásai és egyéb közlései a kézbesítési tárhelyen való elhelyezéssel kerülnek kézbesítésre a szolgáltatók részére.

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

1. számú melléklet a)

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonalkód helye
ÜGYSZÁM:	Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez	
Erkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a www.mnb.hu/bekeltetes oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól (www.mnb.hu/fogyasztovedelem). 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. A kérelem elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAŰ) használatával végrehajtott azonosítás után a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be.</i></p>	

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

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

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

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

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

2. A MEGHATALMAZOTT adatai:

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

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

3. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ adatai:

3.1	Pénzügyi szolgáltató neve:	
3.2	Pénzügyi szolgáltató címe:	

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

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

4. NYILATKOZAT AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁT AKADÁLYOZÓ KIZÁRÓ OKOKRÓL:

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

Ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt

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

5. A PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYHEZ BENYÚJTOTT PANASSZAL kapcsolatos adatok:

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha Ön a pénzügyi szolgáltatónál közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését, és a 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 <u>nem válaszolt</u> , és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszelevelét? év hó napján

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

6. A KÉRELEM TÁRGYA ÉS AZ OKOK BEMUTATÁSA:**6.1 Kérelem tárgya szövegesen és összecszerűen:**

6.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	Méltányossági kérelem:	<input type="checkbox"/> igen
6.1.3.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.4.	A kérelem tárgya összecszerűen:	Ft

6.2 A kérelem okának részletes bemutatása:

*Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a **7. pontban** jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.*

Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: igen

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

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

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

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

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

A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-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 panasz/méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.2	A pénzügyi intézmény levele a panasz/méltányossági kérelem elutasításáról	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.3	Amennyiben nem kapott választ a pénzügyi intézménytől a panaszára, akkor a panasz benyújtását igazoló irat (pl. feladóvevény a postai feladás igazolására)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.1.4	Kitöltött és aláírt meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya , amennyiben Ön kitöltötte a kérelem 2. pontját	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2 A kérelem 6. pontjához kapcsolódó melléletek:		
7.2.1	A pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyt alátámasztó irat (pl.: szerződés, biztosítási ajánlat, kötvény)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.2	Biztosítási szolgáltatási igényvel kapcsolatos iratok (pl.: kárfelvételi jegyzőkönyv, szakvélemény, árajánlat vagy számla)	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.3	A kérelmezett ügyhöz kapcsolódó fizetési meghagyásos-, peres-, és végrehajtási eljárással kapcsolatos iratok	mellékelem: <input type="checkbox"/>
7.2.4	A kérelmet alátámasztó további iratok: (Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)	

150-D	Az A1. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:							
	_____	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>							

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.

1. számú melléklet b)

	<h2>180. MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM</h2> <p>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, 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;">Benyújtandó 1 példányban a Pénzügyi Békéltető Testülethez</p>	Vonalkód helye
	ÜGYSZÁM:	
Erkeztetés helye	<p>E nyomtatványt letöltheti a www.mnb.hu/bekeltetes oldalról, kitöltheti kézzel vagy géppel. A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.), vagy az MNB partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodáktól (www.mnb.hu/fogyasztovedelem). 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. A kérelem elektronikusan a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) használatával végrehajtott azonosítás után a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT Online ügyintézés” alkalmazáson keresztül nyújtható be.</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:		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"/> biztosított	<input type="checkbox"/> károsult
		<input type="checkbox"/> egyéb:					

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

180-A	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
--------------	--------------------------------------	----------------------

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 kifizetésére, illetve az eljárás során visszavonta azt, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését. A Testület eljárását csak az után kezdeményezheti a fogyasztó, ha előzetesen megkísérelte az ügye rendezését a pénzügyi szolgáltatónál, de elutasító választ kapott, vagy a kérelemre nem érkezett válasz 30 napon belül.

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

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

5.1.1.	A kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
5.1.2.	A kérelem tárgya szövegesen:	
5.1.3.	A kérelem tárgya összecszerűen:	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 az 5.2 pontot a 180-A/1 pótlapon folytatja: igen

180-A/1	PÓTLAP az 5.2 PONTHOZ Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
A méltányossági kérelem okának részletes bemutatása (5.2 pont folytatása):		

180-B	Az 1A. pont szerinti kérelmező neve:	Születési időpontja:
6. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:		
Az eljárás megindításának feltétele , hogy az állítást alátámasztó iratokat másolatban mellékeletként a kérelméhez. A 6.1-6.5. pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-szel megjelölni, hogy mellékeletként az okiratot, míg a 6.6 pontnál kérjük, szíveskedjen felsorolni , milyen további okiratokat csatol.		
Mellékelet:		
6.1	A pénzügyi intézményhez Ön által benyújtott méltányossági kérelem	mellékelem: <input type="checkbox"/>
6.2	A pénzügyi intézmény levele a méltányossági kérelem elutasításáról	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 meghatalmazás nyomtatvány eredeti példánya (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	A kérelmet alátámasztó további iratok: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelte további iratokat.)</i>	

7. ALÁÍRÁS			
Kelt	év	hó	napján
.....		
1A. pont szerinti Kérelmező aláírása*		1B. pont szerinti Kérelmező aláírása*	
<p><i>*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.</i></p> <p><i>Aláírásommal hozzájárulásumat adom, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület a jelen kérelem alapján indult eljárásban a személyes adataimom túl megadott esetleges különleges adataimat is az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben, a szükséges ideig kezelje, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadja.</i></p> <p><i>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.</i></p>			

1. számú melléklet c)

	<h2>200. FOLYAMATBAN LÉVŐ ÜGYBEN</h2> <h3>BEADVÁNY BENYÚJTÁSA</h3>
	<p>Ezt az űrlapot kizárólag elektronikus úton, a Központi Azonosítási Ügynök (KAŰ) használatával végrehajtott azonosítás után lehet benyújtani. Az űrlap segítségével a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását elektronikus úton kezdeményező Kérelmező (vagy meghatalmazottja) megküldheti a további beadványait a Testület részére. Papír alapú kérelemmel indult eljárások esetén is benyújtható az űrlap a KAŰ-s azonosítást követően.</p> <p>A kitöltéshez segítséget kérhet a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6, tel.: +36 (80) 203-776.), vagy az MNB partnereiként működő pénzügyi tanácsadó irodáktól, melyek elérhetőségeit a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak oldalon találja meg.</p> <p style="text-align: center;"><i>Benyújtandó a Pénzügyi Békéltető Testülethez a Központi Azonosítási Ügynök (KAŰ) használatával végrehajtott azonosítást követően a www.mnb.hu/bekeltetes oldalon elérhető „PBT online ügyintézés” alkalmazáson keresztül</i></p>

1. AZONOSÍTÁSI adatok:			
1.1.	Kérelmező neve:		
1.2.	Kérelmező születésének időpontja:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
1.3.	A Testülettől érkezett levélen vagy a PBT Online ügyintézés felületen a <i>Benyújtott beadványok</i> menüpontban szereplő ügyiratszám, melyre beadványt kíván küldeni: (Kérjük a főszám- alszám/év tagolást megtartani)	_____ - ____ / ____	
1.4.	Beadvány tárgya: (Kérjük jelölje X-szel, hogy milyen tárgyú beadványt kíván küldeni)	<input type="checkbox"/> Hiánypótlás	<input type="checkbox"/> Nyilatkozattétel
		<input type="checkbox"/> Nyilatkozat válasziratra	<input type="checkbox"/> Nyilatkozat egyezségi ajánlatra
		<input type="checkbox"/> Egyéb (kérjük szíveskedjen leírni)	

2. BEADVÁNY:			
2.1.	Beadvány szövegesen:		
		<i>Kérjük jelölje X-szel, ha a 2.1. pontot a 200-A/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen</i>	
2.2.	Beadvány mellékletei:	Kérjük, hogy lehetőség szerint pdf formátumban csatolja.	

200-A/1	PÓTLAP A 2.1. PONTHOZ Az 1.1. 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>								

Beadvány szövegesen: (2.1. pont folytatása):

2. számú melléklet

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

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

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

ezúton meghatalmazom:

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

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
Pénzügyi szolgáltató címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt, év hó napján

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

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

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



FIN-NET contact form for cross-border financial services complaints

[Other linguistic versions are available here](#)

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

- live in one country of the European Economic Area (all EU countries plus Iceland, Liechtenstein and Norway)
- have a complaint against a financial services provider in another country of the European Economic Area
- have complained to the provider but are still dissatisfied and
- want to find out which out-of-court dispute resolution body 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 body in either:

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

There is a list of dispute resolution bodies in each country, along with what they cover, on the [FIN-NET website](#). It will help if you attach a copy of essential documents, in particular, any written response the provider has made to your complaint.

Which language to use: See the [list of FIN-NET members](#) to find out which languages the different resolution bodies can handle. Choose one of these languages to fill in the form. For instance, if you decide to send the form to a FIN-NET member that can handle French and English, fill in the French or English version of the contact form. [You can find the form in all available languages here.](#)

What happens next: The FIN-NET member will tell you whether they are able to resolve your problem, or they may refer you to another member of the network. The resolution body that actually looks at your complaint may ask you to provide additional information or first fill in its own complaint form so that it can assess your case properly.

Information about you	
The country you live in	
Your surname	
Your name(s)	
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 the 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 (if possible, please attach a copy of the contract)	
Date you complained to the provider (if possible, please attach a copy of your message to the provider)	
Date of provider's last response (if possible, please attach a copy of the response)	
Have you filed any other procedure (court, arbitration board...) about the same facts?	



FIN-NET kapcsolatfelvételi űrlap pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos, több tagállamot érintő panaszok bejelentéséhez

[A többi nyelvi változat itt érhető el](#)

financial dispute resolution network

Az űrlap rendeltetése: Kérjük, akkor töltsse ki az űrlapot, ha:

- az Európai Gazdasági Térségbe (EGT) tartozó országok valamelyikében él (az EGT-országok az uniós országokat, valamint Izlandot, Liechtensteint és Norvégiát foglalják magukban),
- egy másik EGT-országban működő pénzügyi szolgáltatóval szemben szeretne panaszt tenni,
- a kérdéses szolgáltatónál már reklamált, de nem elégedett azzal, ahogy az ügyét kezelték, és
- tájékozódni kíván arról, melyik alternatív vitarendezési testület segíthet Önnek a jogvita peren kívüli rendezésében

Az űrlap használata: Kérjük, hogy a szükséges információkat megadva töltsse ki a lenti űrlapot, és azt e-mailben vagy postai úton küldje el:

- vagy a saját országában működő megfelelő vitarendezési testületnek,
- vagy a pénzügyi szolgáltató országában működő megfelelő vitarendezési testületnek

Az egyes országokban működő vitarendezési testületek listája megtalálható a [FIN-NET hálózat honlapján](#), ahol arról is tájékozódni lehet, pontosan mi tartozik az adott testületek hatáskörébe. Az ügy rendezését megkönnyíti, ha az űrlaphoz csatolja a tárgyhoz tartozó legfontosabb dokumentumok másolatát, különös tekintettel a reklamációt követően a kérdéses szolgáltatótól esetlegesen kapott írásbeli válaszlévre.

Nyelvválasztás: A [FIN-NET hálózat tagtestületeinek listáján](#) a megfelelő országra kattintva utánanézhethet annak, milyen nyelveken lehet az ott működő különböző vitarendezési testületekhez panaszt benyújtani. Az űrlapot e nyelvek valamelyikén töltsse ki. Így például ha olyan testülethez kíván fordulni a panaszával, melynek munkatársai franciául és angolul is tudnak, akkor vagy az angol, vagy a francia nyelvű kapcsolatfelvételi űrlapot válassza. [Az űrlapot erről az oldalról lehet letölteni az elérhető nyelveken.](#)

A folyamat további lépései: Az a FIN-NET-tagtestület, amelyhez panaszát intézi, tájékoztatni fogja arról, hogy meg tudja-e oldani a kérdéses problémát, szükség esetén pedig továbbutalja az ügyet egy másik tagtestülethez. Elképzelhető, hogy a panaszt kivizsgáló testület munkatársai további információkat kérnek be Öntől, vagy megkérik, hogy töltsse ki a testület saját panaszbejelentő űrlapját, megkönnyítve a számukra, hogy megfelelően mérlegelni tudják az ügyet.

Az Ön adatai	
Lakóhely szerinti ország	
Vezetéknév	
Utónév	
Állampolgárság	
Teljes cím	
Telefonszám napközben	
E-mail-cím	
A pénzügyi szolgáltató adatai	
Teljes név	
A cég típusa (pl. bank, biztosítótársaság)	
A cég azon fiókjának a teljes címe, amellyel Ön kapcsolatban állt	
A kérdéses fiók telefonszáma, faxszáma és e-mail-címe (fakultatív)	
Az az ország, ahol a kérdéses fiók működik	
A benyújtani kívánt panasszal kapcsolatos információk	
A panasz rövid összefoglalása	
A jogvita alapjául szolgáló történések időpontja	
A szerződés hivatkozási adatai, pl. a biztosítási kötvény száma (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a szerződés másolatát)	
Annak a napnak a dátuma, amikor panaszt tett a szolgáltatónál (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a szolgáltatónak írt üzenet másolatát)	
A szolgáltatótól utoljára kapott válaszüzenet dátuma (kérjük, hogy lehetőség szerint csatolja a válasz másolatát)	
Kezdeményezett-e bármilyen más (bírósi, választottbírósi stb.) eljárást ugyanebben az ügyben?	

4. számú melléklet

EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK

Kormányablakok

A 86/2019. (IV. 23.) kormányrendelet alapján bármely kormányablakokon keresztül benyújtható a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására irányuló kérelem. A kormányablakok listája és elérhetőségei az alábbi linken található meg:

<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok>

Pénzügyi Navigátor Tanácsadói Irodahálózat

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat a Pénzügyi Békéltető Testület együttműködő partnere, melyről a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak> weboldalon található információk.

5. számú melléklet**AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETE****(2013. május 21.)**

a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 114. cikkére, tekintettel az Európai Bizottság javaslatára, a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően, tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére (1), rendes jogalkotási eljárás keretében (2), mivel:

- (1) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 169. cikkének (1) bekezdése, valamint 169. cikke (2) bekezdésének a) pontja előírja, hogy az Uniónak az EUMSZ 114. cikke alapján elfogadott intézkedésekkel hozzá kell járulnia a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke előírja, hogy az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.
- (2) Az EUMSZ 26. cikkének (2) bekezdése alapján a belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben biztosított az áruk és szolgáltatások szabad mozgása. Annak érdekében, hogy a fogyasztók bizalommal legyenek a belső piac digitális dimenziója iránt, és ki tudják használni annak előnyeit, gondoskodni kell arról, hogy az áruk és szolgáltatások online értékesítése kapcsán felmerülő viták rendezésére egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő eszközök álljanak a fogyasztók rendelkezésére. Ez a határokon átnyúló vásárlások esetében különösen fontos.
- (3) Az „Egységes piaci intézkedéscsomag – Tizenkét mozgatórugó a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez – »Együtt egy újfajta növekedésért« ” című, 2011. április 13-i közleményében a Bizottság az alternatív vitarendezés jogi szabályozását – amely az elektronikus kereskedelmi dimenziót is magában foglalja – azon tizenkét mozgatórugó egyikeként határozta meg, amelyek előmozdítják a növekedést és az egységes piac iránti bizalom megerősödését.
- (4) A belső piac szétaprózódása akadályozza a versenyképesség és a növekedés fokozására irányuló törekvéseket. Ezenkívül az Unió-szerte végrehajtott termékértékesítések és szolgáltatásnyújtások során keletkező jogviták rendezésére szolgáló egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő vitarendezési eszközök egyenletlen elérhetősége, minősége és ismertsége akadályt jelent a belső piacon belül, és aláássa a fogyasztók és kereskedők határokon átnyúló vásárlásba és értékesítésbe vetett bizalmát.
- (5) Az Európai Tanács a 2011. március 24–25-i és október 23-i következtetéseiben felkérte az Európai Parlamentet és a Tanácsot, hogy 2012 végéig fogadják el az egységes piacnak új lendületet adó kiemelt intézkedések első csoportját.
- (6) A belső piac mindennapos valóságként van jelen a fogyasztók életében, például utazásaik során, vagy amikor vásárolnak és az árut kifizetik. A fogyasztók a belső piac kulcsfontosságú szereplői, és ennek megfelelően kell gondoskodni az igényeikről. A belső piac digitális dimenziója egyre inkább nélkülözhetetlenné válik a fogyasztók és a kereskedők számára egyaránt. Egyre gyakrabban fordul elő, hogy a fogyasztók online vásárlásokat bonyolítanak le, és egyre több kereskedő kínálja termékeit online. A fogyasztók és a kereskedők biztonságot igényelnek a tranzakciók online bonyolítása során, ezért alapvetően fontos a meglévő korlátok lebontása és a fogyasztói bizalom megerősítése. A megbízható és hatékony online vitarendezés elérhetővé válása nagyban elősegítené e cél elérését.
- (7) Az egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő vitarendezési megoldások lehetősége nagymértékben növelheti a fogyasztók és kereskedők egységes digitális piacba vetett bizalmát. Ennek ellenére mind a fogyasztók, mind a kereskedők a mai napig akadályokkal szembesülnek, ha bírósági eljárásen kívüli megoldásokat keresnek különösen a határokon átnyúló online ügyletekből eredő vitás ügyek rendezésére. Az ilyen jellegű vitás ügyek rendezése így egyelőre gyakran elmarad.

- (8) Az online vitarendezés egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő megoldást kínál az internetes ügyletekből fakadó vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezésére. Egyelőre azonban nem állnak rendelkezésre olyan mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók és kereskedők számára, hogy a vitás ügyeket elektronikus úton rendezzék; ennek következtében kár éri a fogyasztót, akadály keletkezik különösen a határokon átnyúló internetes kereskedelemben, és a kereskedők egyenlőtlen feltételekkel szembesülnek, és így hátrányt szenved az online kereskedelem általános fejlődése.
- (9) Ennek a rendeletnek az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók által az Unióban letelepedett kereskedőkkel szemben kezdeményezett, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (3) hatálya alá tartozó jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére kell vonatkoznia.
- (10) Annak biztosítása érdekében, hogy az online vitarendezési platformot az olyan alternatív vitarendezési eljárások céljára is igénybe lehessen venni, amelyek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezését teszik lehetővé, e rendeletnek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére is vonatkoznia kell, amennyiben a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumok ilyen alternatív vitarendezési eljárást is kínálnak. E rendeletnek az említett jogviták rendezésére való alkalmazása a tagállamok számára nem írhat elő semmilyen kötelezettséget az ilyen eljárások alternatív vitarendezési fórumok általi rendelkezésre bocsátásának biztosítása tekintetében.
- (11) Jóllehet az online vitarendezési platformok különösen a határokon átnyúló internetes ügyleteket bonyolító fogyasztók és kereskedők számára hasznosak, a rendeletnek a belföldi internetes ügyletekre ugyancsak alkalmazandónak kell lennie annak érdekében, hogy az elektronikus kereskedelem terén valóban egyenlő versenyfeltételek jöhetnek létre.
- (12) E rendelet nem érintheti a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, 2008. május 21-i 2008/52/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet (4).
- (13) A „fogyasztó” meghatározásának azokra a természetes személyekre kell kiterjednie, akik nem kereskedelmi, üzleti, hivatásbeli vagy szakmai célból járnak el. Amennyiben azonban a szerződést egy adott személy részben kereskedelmi, részben azon kívüli célból kötötte meg (kettős célú szerződések), és a kereskedelmi szempont olyan kis súllyal esik a latba, hogy az ügylet általános kontextusában nem játszik meghatározó szerepet, az adott személy szintén fogyasztónak tekintendő.
- (14) Az „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés” meghatározásának azon adásvételi és szolgáltatási szerződésekre kell kiterjednie, amelyek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatásokat. Ez a meghatározás azokra az esetekre is érvényes kell, hogy legyen, amikor a fogyasztó valamilyen mobil elektronikus eszközön, például mobiltelefonon keresztül lép be a weboldalra vagy vesz igénybe egyéb információs társadalmi szolgáltatást.
- (15) Ez a rendelet nem alkalmazandó a fogyasztók és kereskedők közötti azon vitákra, amelyek a nem internetes úton (offline) létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések kapcsán, illetve kereskedők között merülnek fel.
- (16) Ezt a rendeletet a 2013/11/EU irányelvvvel együtt kell értelmezni, amely előírja a tagállamok számára annak biztosítását, hogy az Unióban tartózkodási hellyel vagy székhellyel rendelkező fogyasztók és kereskedők között áruk és szolgáltatások értékesítésével kapcsolatban felmerülő minden vitás ügyben alternatív vitarendezési eljárást lehessen igénybe venni.
- (17) A tagállamoknak arra kell ösztönözniük a fogyasztókat, hogy mielőtt a panaszt az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési fórum elé terjesztik, valamely erre alkalmas úton vegyék fel a kapcsolatot a kereskedővel a jogvita békés rendezése céljából.

- (18) E rendelet célja egy uniós szintű online vitarendezési platform létrehozása. Az online vitarendezési platformot interaktív weboldal formájában kell megvalósítani, amely egyetlen belépési ponton keresztül megközelíthető azon fogyasztók és kereskedők számára, akik online ügyletekkel kapcsolatos vitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platformnak általános tájékoztatást kell nyújtania a fogyasztók és kereskedők között online adásvételi és szolgáltatási szerződések kapcsán felmerült jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezéséről. Lehetővé kell tennie a kereskedők és fogyasztók számára, hogy panaszait az Unió intézményeinek hivatalos nyelvein rendelkezésre álló elektronikus űrlapon nyújtsák be, csatolva a kapcsolódó dokumentumokat. A platformnak a panaszokat az adott vitában hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumhoz kell továbbítani. Az online vitarendezési platformnak díjmentesen működtetnie kell egy elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az alternatív vitarendezési fórumok számára, hogy a vitarendezési eljárást a felekkel az online vitarendezési platformon keresztül bonyolítsák le. Az alternatív vitarendezési fórumokat nem szabad azonban kötelezni az ügykezelő eszköz használatára.
- (19) A Bizottság feladata az online vitarendezési platform fejlesztése, működtetése és karbantartása, és a Bizottság biztosítja mindazokat a technikai eszközöket és létesítményeket, amelyekre a platform működéséhez szükség van. Az online vitarendezési platformon egy elektronikus fordítóeszköznek is rendelkezésre kell állnia, amely adott esetben lehetővé teszi a felek és az alternatív vitarendezési fórum számára az online vitarendezési platformon keresztül továbbított mindazon információk lefordítását, amelyekre a jogvita rendezéséhez szükség van. E funkciónak alkalmasnak kell lennie minden szükséges fordítás kezelésére, és működésének támogatására az esetleg szükséges emberi beavatkozást is biztosítani kell. A Bizottságnak az online vitarendezési platformon továbbá tájékoztatnia kell a panaszos feleket a kapcsolattartó pontok segítségének igénybevételével kapcsolatos lehetőségről is.
- (20) Az online vitarendezési platformnak lehetővé kell tennie a vitarendezési fórumokkal történő biztonságos adatcserét, és tiszteletben kell tartania a páneurópai e-kormányzati szolgáltatásoknak közigazgatási szervek, üzleti vállalkozások és polgárok részére történő interoperábilis nyújtásáról (IDABC) szóló, 2004. április 21-i 2004/387/EK európai parlamenti és tanácsi határozat (5) alapján elfogadott Európai Interoperabilitási Keretrendszer alapelveit.
- (21) Az online vitarendezési platformot mindenekelőtt a 2004/387/EK határozat II. mellékletével összhangban létrehozott „Európa Önökért” portálon keresztül kell hozzáférhetővé tenni, amely egész Európára kiterjedő, többnyelvű online információs és interaktív szolgáltatásokat kínál az Unióban a vállalkozások és polgárok számára. Az online vitarendezési platformot jól észrevehető formában kell elhelyezni az „Európa Önökért” portálon.
- (22) Az uniós szintű online vitarendezési platformnak a meglévő tagállami alternatív vitarendezési fórumokra kell épülnie, és tiszteletben kell tartania a tagállamok jogi hagyományait. Az online vitarendezési platformon keresztül beérkező panaszokban eljáró alternatív vitarendezési fórumok ezért saját eljárási szabályaikat alkalmazzák, beleértve a költségekre vonatkozó szabályokat is. Ezzel együtt e rendelet ezen eljárások eredményessége érdekében meg kíván állapítani bizonyos közös szabályokat. E szabályok többek között annak biztosítására szolgálnak, hogy a viták rendezése ne tegye szükségessé a felek vagy képviselőik személyes megjelenését az alternatív vitarendezési fórumok előtt, kivéve, ha az eljárási szabályaik előírják ezt a lehetőséget, és a felek beleegyeznek.
- (23) Annak biztosításával, hogy a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett valamennyi alternatív vitarendezési fórum csatlakozzon az online vitarendezési platformhoz, lehetővé kell válnia az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből fakadó összes határon átnyúló vita bírósági eljáráson kívüli online rendezésének.
- (24) Ez a rendelet nem akadályozza az Unióban jelenleg működő online vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok egyikének működését sem. Nem akadályozza továbbá, hogy a vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok olyan online vitákkal foglalkozzanak, amelyeket közvetlenül nyújtottak be hozzájuk.
- (25) Minden tagállam online vitarendezési kapcsolattartó pontokat jelöl ki, amelyek mindegyikének legalább két online vitarendezési tanácsadóval rendelkeznie. Az online vitarendezési kapcsolattartó pontoknak támogatniuk kell az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott viták részes feleit, de nem kötelezhetők a vitával kapcsolatos dokumentumok lefordítására. A tagállamok számára lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontokkal kapcsolatos felelősségüket átruházhassák az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját

országokban található központjaira. Célszerű, hogy a tagállamok éljenek ezzel a lehetőséggel annak érdekében, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontok teljes mértékben kiaknázhassák azokat a tapasztalatokat, amelyek az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országokban található központjaiban a fogyasztók és a kereskedők közötti viták rendezésének megkönnyítése tekintetében felhalmozódtak. Indokolt, hogy a Bizottság létrehozza az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatát, hogy megkönnyítse e kapcsolattartó pontok munkáját és a közöttük folytatandó együttműködést, valamint, hogy a tagállamokkal együttműködésben megfelelő képzést biztosítson az online vitarendezési kapcsolattartó pontok számára.

- (26) A hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jog az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében megállapított alapvető jogok. Az online vitarendezési eljárások célja nem a bírósági eljárások helyettesítése – és azokat nem is helyettesíthetik –, valamint nem foszthatják meg a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy bíróság előtt keressenek jogorvoslatot. Ezért e rendelet semmiképpen sem akadályozhatja a feleket az igazságszolgáltatási rendszer igénybevételéhez való joguk gyakorlásában.
- (27) Az e rendelet hatálya alá tartozó információk kezelésére szigorú titoktartási garanciák alkalmazandók. Az információk kezelését a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben (6), illetve a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben (7) meghatározott szabályoknak megfelelően kell végezni. E szabályokat alkalmazni kell a személyes adatoknak a platformban érintett különböző felek által e rendelet alapján végzett feldolgozására, függetlenül attól, hogy egyedül, vagy más ilyen felekkel közösen járnak-e el.
- (28) Az érintetteket a Bizottság által közzétett általános adatvédelmi nyilatkozat útján tájékoztatni kell személyes adataiknak az online vitarendezési platformban való feldolgozásáról – amihez a beleegyezésüket kell kérni – és az e feldolgozással kapcsolatos jogaikról, amely nyilatkozat egyszerű és közérthető nyelven leírja a platform különböző szereplőinek felelőssége alatt végrehajtott feldolgozási eljárásokat, a 45/2001/EK rendelet 11. és 12. cikkének, valamint a 95/46/EK irányelv 10. és 11. cikke szerint elfogadott nemzeti jogszabályoknak megfelelően.
- (29) Ez a rendelet nem sérti a nemzeti jogszabályokban foglalt, az alternatív vitarendezésre vonatkozó bizalmas információkezelési rendelkezéseket.
- (30) Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük. A kereskedőknek fel kell tüntetniük az e-mail címüket is, amely a fogyasztók számára az első kapcsolatfelvételi lehetőséget jelenti. Az online adásvételi és szolgáltatási szerződések jelentős hányadának megkötése online piacon keresztül történik, akiknek a közreműködése lehetővé teszi vagy megkönnyíti az online ügyletek létrejöttét a fogyasztók és a kereskedők között. Az online piacok olyan online platformok, amelyeken a kereskedők felkínálhatják termékeiket és szolgáltatásaikat a fogyasztóknak. Ezért ezekre az online piacokra szintén vonatkoznia kellene azon kötelezettségnek, hogy biztosítsanak az online vitarendezési platformra vezető elektronikus linket. E kötelezettség nem érinti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét azon követelményt illetően, amelynek értelmében a kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat egyrészt az adott kereskedőre vonatkozó alternatív vitarendezési eljárásokról, másrészt arról, hogy vállalják-e alternatív vitarendezési eljárások alkalmazását a fogyasztókkal felmerült viták rendezésére. Ez a kötelezettség nem érinti továbbá a fogyasztók jogairól szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (8) 6. cikke (1) bekezdésének t) pontját és 8. cikkét. A 2011/83/EU irányelv 6. cikke (1) bekezdésének t) pontja a távollévők közötti vagy az üzlethelyiségen kívül történő szerződéskötés esetén előírja, hogy a kereskedőnek – még mielőtt a szerződés a fogyasztóra nézve kötelezővé válna – tájékoztatnia kell a fogyasztót azon, bírósági eljáráson kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmusok igénybevételének lehetőségéről, amelyek kötelezőek a kereskedőre nézve, valamint az ezek igénybevételének módjáról. A tagállamoknak – szintén a fogyasztói tudatosság növelése érdekében – ösztönözniük kell a fogyasztói szervezeteket és gazdasági társaságokat arra, hogy adják meg az online vitarendezési platform honlapjára mutató elektronikus linket.

- (31) Az alternatív vitarendezési fórumok vonatkozó alkalmazási körének meghatározására szolgáló kritériumok figyelembevételére érdekében a Bizottságnak felhatalmazást kell kapnia arra, hogy az EUMSZ 290. cikkének megfelelően jogi aktusokat fogadjon el azon információ típusokra vonatkozóan, amelyeket a panaszosnak az online vitarendezési platformon elérhető elektronikus úrlapon meg kell adnia. Különösen fontos, hogy a Bizottság az előkészítő munka során megfelelő konzultációkat folytasson, többek között szakértői szinten is. A felhatalmazáson alapuló jogi aktusok előkészítésekor és megszövegezésekor a Bizottságnak gondoskodnia kell a vonatkozó dokumentumoknak az Európai Parlament és a Tanács részére történő egyidejű, időben történő és megfelelő továbbításáról.
- (32) E rendelet végrehajtása egységes feltételeinek biztosítása érdekében a Bizottságra végrehajtási hatásköröket kell ruházni az online vitarendezési platform működésére, a panaszok benyújtásának módjára és az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködésre vonatkozóan. Ezeket a hatásköröket a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról szóló, 2011. február 16-i 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek (9) megfelelően kell gyakorolni. A panaszbejelentésre szolgáló elektronikus úrlappal kapcsolatos végrehajtási jogi aktusok elfogadása során a tanácsadó bizottsági eljárást kell alkalmazni, tekintettel annak tisztán technikai jellegére. Az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködés módjára vonatkozó szabályok elfogadására a vizsgálóbizottsági eljárást kell alkalmazni.
- (33) E rendelet tekintetében a Bizottságnak adott esetben konzultálnia kell az európai adatvédelmi biztossal.
- (34) Mivel a rendelet célját, nevezetesen azt, hogy az online vitás ügyek rendezésére közös szabályok által szabályozott európai online vitarendezési platformot hozzanak létre, a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az intézkedés léptéke és hatása miatt az uniós szinten jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl a cél eléréséhez szükséges mértéket.
- (35) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat és betartja az Európai Unió Alapjogi Chartájában, különösen annak 7., 8., 38. és 47. cikkében elismert elveket.
- (36) Az európai adatvédelmi biztossal egyeztetésre került sor a 45/2001/EK rendelet 28. cikkének (2) bekezdésével összhangban, és az európai adatvédelmi biztos 2012. január 12-én kinyilvánította véleményét

(10) ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

E rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása révén azáltal, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljárásán kívüli online rendezését.

2. cikk

Hatály

- (1) Ez a rendelet az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági

eljáráson kívüli rendezésére alkalmazandó, amelynek során a jogvita rendezésére a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórum közreműködésével és egy európai online vitarendezési platformon keresztül kerül sor.

- (2) Ez a rendelet alkalmazandó az (1) bekezdésben említett olyan jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére, amelyet valamely kereskedő indított egy fogyasztóval szemben, amennyiben a fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam jogszabályai lehetővé teszik azt, hogy ezeket a jogvitákat valamely alternatív vitarendezési fórum közreműködésével rendezzék.
- (3) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot, hogy jogszabályaik lehetővé teszik-e az (1) bekezdésben említett, valamely kereskedő által egy fogyasztóval szemben indított jogvitáknak valamely alternatív vitarendezési fórum közreműködésével való rendezését. A hatáskörrel rendelkező hatóságoknak a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdésében említett jegyzék közzétekor tájékoztatniuk kell a Bizottságot, hogy mely alternatív vitarendezési fórumok foglalkoznak az ilyen jogvitákkal.
- (4) E rendeletnek az e cikk (1) bekezdésében említettek szerinti, olyan jogvitákra való alkalmazása, amelyet valamely kereskedő indít egy fogyasztóval szemben, nem kötelezi a tagállamokat annak biztosítására, hogy az alternatív vitarendezési fórumok az ilyen jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló eljárásokat biztosítsanak.

3. cikk

Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal

Ez a rendelet nem sérti a 2008/52/EK irányelvet.

4. cikk

Fogalommeghatározások

(1) E rendelet alkalmazásában:

- a) „fogyasztó”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott fogyasztó;
- b) „kereskedő”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott kereskedő;
- c) „adásvételi szerződés”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének c) pontjában meghatározott adásvételi szerződés;
- d) „szolgáltatási szerződés”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének d) pontjában meghatározott szolgáltatási szerződés;
- e) „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés”: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árukat vagy szolgáltatásokat;
- f) „online piac”: a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (11) (Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv) 2. cikkének b) pontjában meghatározott szolgáltató, aki olyan szolgáltatást nyújt, amely egy online piac weboldalán keresztül online adásvételi és szolgáltatási szerződések megkötését teszi lehetővé fogyasztók és kereskedők között;
- g) „elektronikus út”: elektronikus berendezés használata adatok olyan feldolgozására (beleértve a digitális tömörítést) és tárolására, amelynek során az adatok továbbítása, átadása és átvétele teljes egészében vezetéken, rádióhullámon, optikai vagy egyéb elektromágneses úton történik;
- h) „alternatív vitarendezési eljárás” (a továbbiakban: alternatív vitarendezési eljárás): az e rendelet 2. cikkében említett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló eljárás;
- i) „alternatív vitarendezési fórum” (a továbbiakban: alternatív vitarendezési fórum): a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének h) pontjában meghatározott alternatív vitarendezési fórum;
- j) „panaszos fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki panaszt nyújtott be az online vitarendezési platformon keresztül;

- k) „ellenérdekű fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki ellen panaszt nyújtottak be az online vitarendezési platformon keresztül;
- l) „hatáskörrel rendelkező hatóság”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott hatóság;
- m) „személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („adatalany”) vonatkozó bármely információ; az azonosítható személy olyan személy, aki közvetlen vagy közvetett módon azonosítható, mindenekelőtt egy azonosító számra vagy a személy fizikai, fiziológiai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitására vonatkozó egy vagy több tényezőre történő utalás révén.

(2) A kereskedő letelepedési helyét a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (2), illetve (3) bekezdésének megfelelően kell meghatározni.

II. FEJEZET

ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM

5. cikk

Az online vitarendezési platform létrehozása

- (1) A Bizottság létrehoz egy online vitarendezési platformot, és felel annak működtetéséért – az e rendelet alkalmazásához szükséges minden fordítási feladatot is beleértve –, fenntartásáért, finanszírozásáért és az adatbiztonságért. Az online vitarendezési platformnak felhasználóbarátnak kell lennie. Az online vitarendezési platform létrehozása, működtetése és fenntartása során biztosítani kell a felhasználók adatainak védelmét már a tervezés szakaszától kezdve („beépített adatvédelem”), valamint biztosítani kell azt, hogy az online vitarendezési platform lehetőség szerint mindenki számára hozzáférhető és felhasználható legyen, beleértve a kiszolgáltatók helyzetben lévő személyeket is („a mindenki számára történő tervezés”).
- (2) Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén.
- (3) A Bizottság az online vitarendezési platformot adott esetben hozzáférhetővé teszi azokon a honlapjain, amelyeken tájékoztatást nyújtanak az uniós polgároknak és vállalkozásoknak, mindenekelőtt a 2004/387/EK határozatnak megfelelően létrehozott „Európa Önökért” portálon.
- (4) Az online vitarendezési platform a következő feladatokat látja el:
 - a) elérhetővé teszi a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapot, amelyet a panaszos fél tölt ki a 8. cikknek megfelelően;
 - b) tájékoztatja az ellenérdekű felet a panaszról;
 - c) meghatározza, hogy melyik a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum, illetve melyek a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumok, és eljuttatja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek a 9. cikkel összhangban megállapodtak;
 - d) díjmentesen biztosít egy elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára, hogy a vitarendezési eljárást az online vitarendezési platformon keresztül, online bonyolítsák le;
 - e) biztosítja az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára a vitarendezéshez szükséges és az online vitarendezési platformon keresztül továbbított információk fordítását;
 - f) a 10. cikk c) pontjában említett információknak az alternatív vitarendezési fórumok által történő továbbítására szolgáló elektronikus űrlapot biztosít;
 - g) visszajelzési rendszert működtet, amely lehetővé teszi a felek számára, hogy az online vitarendezési platform működésével, illetve az adott vitát kezelő alternatív vitarendezési fórummal kapcsolatos véleményüket kifejezhessék;

h) nyilvánosan hozzáférhetővé teszi az alábbiakat:

- i.) általános tájékoztatás az alternatív vitarendezési eljárásokról, mint a bírósági eljáráson kívüli vitarendezés egyik módjáról;
- ii.) tájékoztatás a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokról, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek;
- iii.) online útmutató a panaszoknak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtására vonatkozóan;
- iv.) tájékoztatás azokról az online vitarendezési kapcsolattartó pontokról – beleértve ezek elérhetőségét is –, amelyeket a tagállamok az e rendelet 7. cikkének (1) bekezdésével összhangban kijelöltek;
- v.) statisztikai adatok azoknak a vitáknak a kimeneteléről, amelyeket az online vitarendezési platformon keresztül továbbítottak az alternatív vitarendezési fórumokhoz.

(5) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a (4) bekezdés h) pontjában szereplő információk pontosak és naprakészek legyenek, és azokat világos, érthető és könnyen elérhető módon tegyék közzé.

(6) Azokat a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokat, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek, az online vitarendezési platformon elektronikusan jegyzékbe kell venni.

(7) A Bizottság végrehajtási jogi aktusok útján intézkedéseket fogad el az e cikk (4) bekezdésében meghatározott feladatok ellátásának módjáról. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárásnak megfelelően kell elfogadni.

6. cikk

Az online vitarendezési platform tesztelése

(1) A Bizottság legkésőbb 2015. január 9-ig teszteli az online vitarendezési platform technikai funkcióit és felhasználóbarát jellegét, valamint a panaszok bejelentésére szolgáló űrlapot, többek között a fordítás szempontjából. A tesztelést az online vitarendezésben jártas tagállami szakértőkkel, valamint a fogyasztók és a kereskedők képviselőivel kell elvégezni és értékelni. A Bizottság jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a tesztelés eredményéről, és meghozza az esetleges problémák kezelésére szolgáló intézkedéseket az online vitarendezési platform hatékony működésének biztosítása érdekében.

(2) A Bizottság az e cikk (1) bekezdésében említett jelentésben ismerteti azokat a technikai és szervezési intézkedéseket is, amelyeket annak érdekében kíván meghozni, hogy az online vitarendezési platform megfeleljen a 45/2001/EK rendeletben meghatározott adatvédelmi követelményeknek.

7. cikk

Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata

(1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.

(2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

- a) kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:
 - i.) a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;

- ii.) az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;
 - iii.) tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;
 - iv.) magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;
 - v.) tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;
- b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről két évente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;
- (3) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok nem kötelesek a (2) bekezdésben felsorolt feladatok ellátására azoknak a vitáknak az esetében, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.
- (4) A (3) bekezdés ellenére a tagállamok dönthetnek úgy, hogy a nemzeti körülményekre tekintettel az online kapcsolattartó pontnak el kell végeznie a (2) bekezdésben felsorolt feladatok közül egyet vagy többet azon jogviták esetében is, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.
- (5) A Bizottság létrehozza az online kapcsolattartó pontok hálózatát, amely lehetővé teszi a kapcsolattartó pontok együttműködését, és hozzájárul a (2) bekezdésben felsorolt feladatok eredményességéhez.
- (6) A Bizottság évente legalább két alkalommal találkozóra hívja össze az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy megoszthassák egymással a legjobb gyakorlatokat, és megvitathassák az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat.
- (7) A Bizottság az online vitarendezési kapcsolattartók közötti együttműködés módjára vonatkozó szabályokat végrehajtási jogi aktusok útján fogadja el. Az említett végrehajtási jogi aktusokat a 16. cikk (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

8. cikk

A panaszok benyújtása

- (1) A panaszos fél az online vitarendezési platformhoz a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt. A panaszok bejelentésére szolgáló űrlapnak felhasználóbarátnak és az online vitarendezési platformon keresztül könnyen elérhetőnek kell lennie.
- (2) A panaszos fél által benyújtott információknak elégségesnek kell lennie a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum megállapításához. Ezen információt e rendelet melléklete tartalmazza. A panaszos fél dokumentumokat csatolhat az űrlaphoz panaszának alátámasztásához.
- (3) Azon kritériumok figyelembevételére érdekében, amelyek alapján a 2013/11/EU rendelet 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett és az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitákkal foglalkozó alternatív vitarendezési fórumok meghatározzák saját illetékességi területüket, a Bizottság felhatalmazást kap arra, hogy az e rendelet 17. cikkével összhangban felhatalmazáson alapuló jogi aktusokat fogadjon el az e rendelet mellékletében felsorolt információk kiigazítására vonatkozóan.
- (4) A Bizottság a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésének módjára vonatkozó szabályokat végrehajtási jogi aktusok útján határozza meg. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (2) bekezdésében említett tanácsadó bizottsági eljárás keretében kell elfogadni.
- (5) A panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapon és annak mellékletein megadott adatok közül kizárólag az adatgyűjtés célja szempontjából helyes, lényeges és nem túlzott mértékű adatok kerülnek feldolgozásra.

9. cikk

A panaszok feldolgozása és továbbítása

- (1) Az online vitarendezési platformhoz benyújtott panaszok a panaszok benyújtására szolgáló elektronikus űrlap valamennyi szükséges rovatának hiánytalan kitöltése esetén kerülnek feldolgozásra.
- (2) Ha a panaszok benyújtására szolgáló űrlapot nem töltötték teljesen ki, a panaszos felet értesíteni kell arról, hogy a panaszt nem lehet tovább feldolgozni mindaddig, amíg a hiányzó információkat meg nem adja.
- (3) A panaszok benyújtására szolgáló, hiánytalanul kitöltött űrlap beérkezését követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, késedelem nélkül továbbítja az ellenérdekű fél számára az e fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén a panaszt a következő adatokkal együtt:
 - a) tájékoztatás arról, hogy a feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amelyhez a panaszt továbbítani kell, és ha a feleknek nem sikerül megállapodásra jutni vagy ha egyetlen hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumot sem sikerül azonosítani, a panasz nem kerül további feldolgozásra;
 - b) tájékoztatás a panasz kezelésére hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról vagy fórumokról, ha a panasz benyújtására szolgáló elektronikus űrlap megemlíti valamelyiket, vagy ha az online vitarendezési platform az űrlapon szolgáltatott információk alapján azonosított ilyen;
 - c) abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy kereskedő, annak a felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül nyilatkozzon az alábbiakról:

a kereskedő a fogyasztókkal felmerülő jogviták rendezése céljából egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettséget vállal-e, vagy ilyen kötelezettség hatálya alá esik-e, valamint attól az esettől eltekintve, ha a kereskedő egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettség hatálya alá esik, hajlandó-e a b) pontban említett valamely alternatív vitarendezési fórumot vagy fórumokat igénybe venni;
 - d) abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy fogyasztó, és a kereskedő köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül egyezzen bele ennek az alternatív vitarendezési fórumnak az igénybevételébe, vagy ha a kereskedő nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy a b) pontban említettek közül válasszon egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot;
 - e) az ellenérdekű fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírása.
- (4) A (3) bekezdés c) vagy d) pontjában említett, az ellenérdekű féltől származó információk kézhezvételét követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, a panaszos fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén haladéktalanul közli ezzel a féllel az alábbi információkat:
 - a) a (3) bekezdés a) pontjában említett információkat;
 - b) ha a panaszos fél egy fogyasztó, a kereskedő által a (3) bekezdés c) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információt, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;
 - c) ha a panaszos fél egy kereskedő, aki nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, akkor a fogyasztó által a (3) bekezdés d) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információt, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;
 - d) a panaszos fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírását.
- (5) A (3) bekezdés b) pontjában, valamint a (4) bekezdés b) és c) pontjában említett információ magában foglalja az egyes alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó következő adatokat:
 - a) az alternatív vitarendezési fórum neve, elérhetősége és webhelyének címe;
 - b) adott esetben az alternatív vitarendezési eljárás díjtételei;
 - c) az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatásához használható nyelv vagy nyelvek;
 - d) az alternatív vitarendezési eljárás átlagos időtartama;

- e) az alternatív vitarendezési eljárás eredményének kötelező vagy nem kötelező jellege;
- f) azok az indokok, amelyek alapján az alternatív vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését elutasíthatja a 2013/11/EU irányelv 5. cikkének (4) bekezdésével összhangban.

- (6) Az online vitarendezési platform automatikusan és haladéktalanul továbbítja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek a (3) és (4) bekezdéssel összhangban megállapodtak.
- (7) Az az alternatív vitarendezési fórum, amelyhez a panaszt továbbították, haladéktalanul tájékoztatja a feleket arról, hogy a 2013/11/EU irányelv 5. cikke (4) bekezdésével összhangban hozzájárul vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon. Az az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy a jogvitával foglalkozzon, tájékoztatja a feleket az eljárási szabályzatáról is, valamint adott esetben az adott vitarendezési eljárás költségeiről.
- (8) Ha a panasz benyújtására szolgáló űrlap benyújtását követő 30 napon belül a felek nem tudnak megegyezni egy alternatív vitarendezési fórumban, vagy ha az alternatív vitarendezési fórum elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon, a panasz további feldolgozására nem kerül sor. A panaszos felet tájékoztatni kell arról, hogy egyéb jogorvoslati eszközökkel kapcsolatos általános felvilágosításért online vitarendezési tanácsadóhoz fordulhat.

10. cikk

Vitarendezés

Az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy foglalkozik egy vitával az e rendelet 9. cikkének megfelelően:

- a) a vitarendezési eljárást a 2013/11/EU irányelv 8. cikkének e) pontjában említett határidőn belül lezárja;
- b) nem követeli meg a felek vagy képviselőik fizikai jelenlétét, kivéve ha eljárási szabályai előírják ennek lehetőségét, és a felek beleegyeznek;
- c) haladéktalanul továbbítja az online vitarendezési platform felé a következő információkat:
 - i.) a panasszal kapcsolatos ügyirat beérkezésének időpontja;
 - ii.) a jogvita tárgya;
 - iii.) a vitarendezési eljárás lezárásának dátuma;
 - iv.) az iii. alpontban említett eljárás eredménye;
- d) nem kötelezhető arra, hogy az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési eljárást folytasson.

11. cikk

Adatbázis

A Bizottság meghozza a szükséges intézkedéseket egy olyan elektronikus adatbázis létrehozása és fenntartása érdekében, amelyben az 5. cikk (4) bekezdése és a 10. cikk c) pontja szerint feldolgozott adatokat tárolja, megfelelően figyelembe véve a 13. cikk (2) bekezdését.

12. cikk

A személyes adatok feldolgozása

- (1) A vitás ügyekkel kapcsolatos, a 11. cikkben említett adatbázisban tárolt információkhoz, így a személyes adatokhoz kizárólag az az alternatív vitarendezési fórum férhet hozzá a 10. cikkben említett célokból, amelynek az adott vitás ügyet a 9. cikknek megfelelően továbbították. Ugyanezen információkhoz – kizárólag a 7. cikk (2) és (4) bekezdésében említett célokból – az online vitarendezési kapcsolattartó pontok is hozzáférhetnek, ha erre szükség van.
- (2) A Bizottság az online vitarendezési platform használatának és működésének ellenőrzése, valamint a 21. cikkben említett jelentések elkészítése céljából hozzáféréssel rendelkezik a 10. cikk szerint feldolgozott információkhoz. A Bizottság az online vitarendezési platformot igénybe vevők személyes adatait kizárólag az online vitarendezési platform működéséhez és fenntartásához szükséges mértékben dolgozza fel, többek között abból a célból, hogy nyomon kövesse az

online vitarendezési platformnak az alternatív vitarendezési fórumok és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok általi használatát.

- (3) A vitás ügyekkel kapcsolatos személyes adatokat az e cikk (1) bekezdésében említett adatbázisban kizárólag annyi ideig lehet tárolni, ameddig ez az adatgyűjtés céljának eléréséhez vagy ahhoz szükséges, hogy biztosítani lehessen, hogy az érintettek gyakorolhassák vonatkozó jogukat, és hozzáférhessenek a személyes adataikhoz; az adatokat legkésőbb hat hónappal a 10. cikk c) pontjának iii. alpontjával összhangban az online vitarendezési platform felé továbbított vitás ügy lezárásának időpontját követően automatikusan törölni kell. Az adatmegőrzési időszak az adott jogvitával foglalkozó alternatív vitarendezési fórum vagy az online vitarendezési kapcsolattartó pont által a nemzeti adatfájlokban tárolt személyes adatokra is érvényes, kivéve, ha az alternatív vitarendezési fórum által alkalmazott eljárási szabályok vagy a nemzeti jogszabályok egyedi rendelkezései hosszabb megőrzési időszaktól irányoznak elő.
- (4) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi online vitarendezési tanácsadó a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítani kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az online vitarendezési tanácsadóval rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban fogadtak el.
- (5) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi alternatív vitarendezési fórum a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítani kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az alternatív vitarendezési fórum letelepedési helye szerinti tagállamban fogadtak el.
- (6) Az e rendelet szerinti kötelezettségeit és a személyes adatoknak az e kötelezettségek keretében való feldolgozását illetően a Bizottság a 45/2001/EK rendelet 2. cikkének d) pontja szerinti adatkezelőnek minősül.

13. cikk

Az adatok titkossága és biztonsága

- (1) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontokra az érintett tagállam jogszabályaiban a szakmai titoktartás vagy az azzal egyenértékű más titoktartási kötelezettségek tekintetében előírt szabályok vonatkoznak.
- (2) A Bizottság a 45/2001/EK rendelet 22. cikkével összhangban meghozza a megfelelő műszaki és szervezeti intézkedéseket az e rendelet keretében feldolgozott információk biztonságának biztosítására, beleértve az adatokhoz való hozzáférés megfelelő ellenőrzését, egy biztonsági tervet és a biztonságot érintő események kezelését.

14. cikk

A fogyasztók tájékoztatása

- (1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.
- (2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

- (3) Az e cikk (1) és (2) bekezdése nem sérti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét, valamint a bírósági eljárásen kívüli vitarendezési eljárásokkal kapcsolatban a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó, egyéb uniós jogi aktusokban foglalt azon rendelkezéseket, amelyek e cikk rendelkezésein kívül alkalmazandók.
- (4) Az alternatív vitarendezési fórumoknak a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (4) bekezdésében említett jegyzékét és annak frissítéseit az online vitarendezési platformon közzé kell tenni.
- (5) A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy az alternatív vitarendezési fórumok, az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának központjai, a 2013/11/EU irányelv 18. cikkének (1) bekezdésében meghatározott hatáskörrel rendelkező hatóságok, és adott esetben a 2013/11/EU irányelv 14. cikkének (2) bekezdésével összhangban kijelölt fórumok honlapjukon feltüntessék az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket.
- (6) A tagállamoknak ösztönözniük kell a fogyasztói és vállalkozói szövetségeket arra, hogy adják meg az online vitarendezési platform honlapjára mutató elektronikus linket.
- (7) Ha a kereskedők kötelesek az (1) és a (2) bekezdés, valamint a (3) bekezdésben említett rendelkezések szerinti tájékoztatást megadni, ezeket az információkat lehetőleg együtt kell megadniuk.

15. cikk

A hatáskörrel rendelkező hatóságok szerepe

Az egyes tagállamok hatáskörrel rendelkező hatóságainak meg kell vizsgálniuk, hogy az adott tagállamban letelepedett alternatív vitarendezési fórumok megfelelnek-e az e rendeletben foglalt kötelezettségeknek.

III. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

16. cikk

Bizottsági eljárás

- (1) A Bizottság munkáját egy bizottság segíti. Ez a bizottság a 182/2011/EU rendelet szerinti bizottság.
- (2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 4. cikkét kell alkalmazni.
- (3) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikkét kell alkalmazni.
- (4) Amennyiben az e cikk (2) és a (3) bekezdése szerinti bizottság a véleményét írásbeli eljárás útján alakítja ki, az írásbeli eljárást eredmény nélkül le kell zárni, amennyiben a vélemény kialakítására megállapított határidőn belül a bizottság elnöke így dönt, vagy a bizottsági tagok egyszerű többsége ezt kéri.

17. cikk

A felhatalmazás gyakorlása

- (1) A Bizottság az e cikkben rögzített feltételek mellett felhatalmazást kap felhatalmazáson alapuló jogi aktusok elfogadására.
- (2) A Bizottságnak a 8. cikk (3) bekezdésében említett, felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadására vonatkozó felhatalmazása határozatlan időre szól 2013. július 8-tól kezdődő hatállyal.

- (3) Az Európai Parlament vagy a Tanács bármikor visszavonhatja az e rendelet 8. cikke (3) bekezdésében említett felhatalmazást. A visszavonásról szóló határozat megszünteti az abban meghatározott felhatalmazást. A határozat az Európai Unió Hivatalos Lapjában való kihirdetését követő napon vagy a határozatban meghatározott későbbi időpontban lép hatályba. A határozat nem érinti a már hatályban lévő, felhatalmazáson alapuló jogi aktusok érvényességét.
- (4) A Bizottság a felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadását követően haladéktalanul és egyidejűleg értesíti arról az Európai Parlamentet és a Tanácsot.
- (5) Az e rendelet 8. cikke (3) bekezdése szerinti, felhatalmazáson alapuló jogi aktus csak akkor lép hatályba, ha az Európai Parlamentnek vagy a Tanácsnak a jogi aktusról való értesítését követő két hónapon belül sem az Európai Parlament, sem a Tanács nem emelt kifogást a felhatalmazáson alapuló jogi aktus ellen, vagy ha az Európai Parlament és a Tanács az időtartam leteltét megelőzően egyaránt arról tájékoztatta a Bizottságot, hogy nem emel kifogást. Az Európai Parlament vagy a Tanács kezdeményezésére ezen időtartam két hónappal meghosszabbodik.

18. cikk

Szankciók

A tagállamok megállapítják az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek azok érvényesítése érdekében. Az előírt szankcióknak hatékonyak, arányosak és visszatartó erejűnek kell lenniük.

19. cikk

A 2006/2004/EK rendelet módosítása

A 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (12) melléklete a következő ponttal egészül ki:

„21.A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.): 14. cikk.”

20. cikk A 2009/22/EK irányelv módosítása

A 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (13) a következőképpen módosul:

1.Az 1. cikk (1) és (2) bekezdésében, valamint a 6. cikk (2) bekezdésének b) pontjában „az I. mellékletben felsorolt irányelvek” szövegrész helyébe „az I. mellékletben felsorolt uniós jogi aktusok” szövegrész lép.

2.Az I. melléklet címében az „IRÁNYELVEK JEGYZÉKE” szövegrész helyébe az „UNIÓS JOGI AKTUSOK JEGYZÉKE” lép.

3.Az I. melléklet a következő ponttal egészül ki:

„15.A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.): 14. cikk.”

21. cikk

Jelentések

(1) A Bizottság évente jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak az online vitarendezési platform működéséről, első alkalommal egy évvel azt követően, hogy az online vitarendezési platform megkezdte működését.

(2) A Bizottság 2018. július 9-ig, és azután háromévente jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet alkalmazásáról, elsősorban arról, hogy a panaszok benyújtására szolgáló űrlap felhasználóbarát-e, és ki kell-e esetlegesen igazítani az e rendelet mellékletében felsorolt információkat. A jelentéshez szükség esetén csatolni kell az e rendelet kiigazítására irányuló javaslatokat.

(3) Ha az (1) és (2) bekezdésben említett jelentéseket ugyanabban az évben kellene benyújtani, akkor mindössze egyetlen közös jelentést kell benyújtani.

22. cikk

Hatálybalépés

(1) Ez a rendelet az Európai Unió Hivatalos Lapjában történő kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

(2) Ez a rendelet 2016. január 9-től alkalmazandó, kivéve a következő rendelkezéseket:

a 2. cikk (3) bekezdése, valamint a 7. cikk (1) és (5) bekezdése, amelyek 2015. július 9-től alkalmazandók,

az 5. cikk (1) és (7) bekezdése, a 6. cikk, a 7. cikk (7) bekezdése, a 8. cikk (3) és (4) bekezdése, a 11. cikk, a 16. cikk és a 17. cikk, amelyek 2013. július 8-tól alkalmazandók.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Strasbourgban, 2013. május 21-én.

az Európai Parlament részéről

az elnök

M. SCHULZ

a Tanács részéről

az elnök

L. CREIGHTON

(1) HL C 181., 2012.6.21., 99. o.

(2) Az Európai Parlament 2013. március 12-i állásponjtja (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé) és a Tanács 2013. április 22-i határozata.

(3) Lásd e Hivatalos Lap 63. oldalát.

(4) HL L 136., 2008.5.24., 3. o.

(5) HL L 144., 2004.4.30., 62. o.

(6) HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

(7) HL L 8., 2001.1.12., 1. o.

(8) HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

- (9) HL L 55., 2011.2.28., 13. o.
- (10) HL C 136., 2012.5.11., 1. o.
- (11) HL L 178., 2000.7.17., 1. o.
- (12) HL L 364., 2004.12.9., 1. o.
- (13) HL L 110., 2009.5.1., 30. o.

MELLÉKLET

A panaszok benyújtásakor megadandó információk

1. a panaszos fél fogyasztó vagy kereskedő-e;
2. a fogyasztó neve, e-mail címe és postai címe;
3. a kereskedő neve és e-mail címe, weboldala és postai címe;
4. adott esetben a panaszos fél képviselőjének neve, e-mail címe és postai címe;
5. adott esetben a panaszos fél vagy képviselője által ismert nyelv(ek);
6. az ellenérdekű fél által ismert nyelv, amennyiben ez az adat rendelkezésre áll;
7. azon áru vagy szolgáltatás típusa, amelyhez a panasz kapcsolódik;
8. az árut vagy a szolgáltatást valamely honlapon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínálta-e fel a kereskedő és rendelte-e meg a fogyasztó;
9. a megvásárolt áruk vagy szolgáltatások ára;
10. az áruk vagy szolgáltatások vásárlásának időpontja;
11. közvetlen kapcsolatba lépett-e a fogyasztó a kereskedővel;
12. korábban már foglalkozott-e valamely alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság a jogvitával;
13. a panasz típusa;
14. a panasz ismertetése;
15. ha a panaszos fél egy fogyasztó, amennyiben ismert, azon alternatív vitarendezési fórumok, amelyeket a kereskedő köteles igénybe venni, vagy amelyek igénybevételére elkötelezte magát a 2013/11/EU irányelv 13. cikke (1) bekezdésének megfelelően;
16. amennyiben a panaszos fél egy kereskedő, mely alternatív vitarendezési fórumot köteles igénybe venni, illetve mely alternatív vitarendezési fórum igénybevételére vállalt kötelezettséget.

6. számú melléklet**ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSI RENDJÉRŐL**

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 kezelőfelülettel rendelkező informatikai keretprogramban (a továbbiakban: nyilvántartás) történik. A nyilvántartásban szereplő hatályos és nyilvános adatok a Testület honlapján is megjelennek.
2. A pénzügyi szolgáltatók által benyújtott alávetési nyilatkozatok az általános iratkezelési szabályok szerint kerülnek szkennelésre és iktatásra a Magyar Nemzeti Bank iratkezelő rendszerében. 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, annak beérkezésétől számított 8 napon belül 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 korlátozás tényét és tartalmát;
 - 3.6. az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát;
 - 3.7. az alávetési nyilatkozat iktatószámát.
4. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató az alávetési nyilatkozatot visszavonja vagy annak tartalmát módosítja, úgy az adott változást a Hivatal kijelölt munkatársa a visszavonást vagy módosítást tartalmazó iktatott nyilatkozat Testülethez érkezésétől számított 8 napon belül átvezeti a nyilvántartásba.
5. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutód nélkül megszűnik és erről a Testület a nevezett szolgáltatótól vagy egyéb hivatalos forrásból tudomást szerez, a Hivatal kijelölt munkatársa a nevezett pénzügyi szolgáltató tekintetében az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a jogutód nélküli megszűnés napjával lezárja.
6. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltató jogutódlással szűnik meg és a megszűnésről, illetve a jogutódlásról a nevezett szolgáltató vagy a jogutód tájékoztatja a Testületet, a Testület a nyilatkozat tartalmának megfelelően módosítja a nevezett pénzügyi szolgáltató nyilvántartásában szereplő, alávetésre vonatkozó adatait. Amennyiben a Testület hivatalból észleli, hogy jogutódlás következett be és sem a jogelőd nem rendelkezett a nyilatkozatáról, sem a jogutód nem adott tájékoztatást, a Testület Hivatala megkeresi a jogutódot, hogy a jogelőd nyilatkozata tekintetében a kért határidő elteltéig tegyen bejelentést. A bejelentés tartalmának megfelelően a Testület Hivatala a korábban tett alávetést módosítja vagy annak hatályát visszavonása esetén a visszavonás napjával lezárja.

7. A Testület az alávetési nyilatkozatot tett pénzügyi szolgáltatók adatait évente ellenőrzi és amennyiben észleli, hogy az adott szolgáltató adataiban változás következett be, úgy ezt a változást a nyilvántartásban átvezeti.
8. Az alávetési nyilatkozatot vagy annak módosítását, visszavonását tartalmazó okirat eredeti példányát a Hivatal kijelölt munkatársa a nyilvántartásban a nyilatkozat tartalmának megfelelő módosítását követően a Magyar Nemzeti Bank általános iratkezelési szabályainak 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 aktsaiban szabályozott feladatai el látásához személyes és különleges adatokat kezelhet. Törvényi vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusán alapuló felhatalmazás hiányában az adatkezelés alapjául kizárólag az érintett megfelelő tájékoztatásán alapuló, önkéntes és határozott – különleges adat esetén írásbeli – hozzájárulása szolgálhat, amelyben félreérthetetlen beleegyezését adja a megfelelő személyes adatok meghatározott célból és körben történő kezeléséhez. A hozzájárulás megszerzése során az érintettet kifejezetten figyelmeztetni kell a beleegyezés önkéntességére. Miután a Testület előtt folyó eljárások a fogyasztónak minősülő magánszemélyek – az elszámolási kötelezettség megállapítása iránti igények esetében a nem fogyasztónak minősülő, nem magánszemély kérelmezők – kérelmére, kezdeményezésére indul, esetükben az általuk megadott személyes adatok tekintetében hozzájárulásukat vélelmezni kell.
5. A Testület ügyviteli és nyilvántartási célú adatkezelést, az elszámolással kapcsolatos és a 2014. évi XL. törvény hatálya alá tartozó kérelmek alapján indult eljárásokban ezen túlmenően a nem peres bíróságok részére adattovábbítást végez.
6. Az ügyvitelhez kapcsolódó adatkezelés az ügy (kérelem) nyilvántartásához (iktatásához), feldolgozásához kapcsolódik. Alapvető célja az adott ügghöz tartozó eljárás lefolytatásához, az adatkezelés szereplőinek azonosításához és az ügy befejezéséhez szükséges adatok biztosítása. Az ügyviteli célú adatkezelés során a személyes adatok kizárólag az adott ügy irataiban és az ügyviteli nyilvántartó rendszerekben (PBT Info és IRA, elszámolással kapcsolatos ügyekben a PBT Info2 és az IRA2 rendszerekben) szerepelhetnek; kezelésük ebből a célból az alapul szolgáló iratok irattárba helyezéséig 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 jogvita 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.

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

SZAKMAI CIKKEK A TAGOK TOLLÁBÓL

SZABÓ PÉTER*: 65 év felettiak vigyázat, csalók!

A digitális világ gyors fejlődése különösen az idősebb korosztályt teszi kiszolgáltatottá a kibercsalásokkal szemben. Az adathalász támadások súlyos pénzügyi veszteségeket okozhatnak, veszélyeztetve a nyugdíjas évek anyagi biztonságát. Fontos, hogy az érintettek és hozzátartozóik tisztában legyenek a megelőzés lehetőségeivel.

Szinte mindenki ismer olyan valakit, aki már adathalász támadás áldozatává vált, vagy hallott hasonló esetekről a hírekben. A kibercsalások az áltagnál is súlyosabb következményekkel járhatnak, ha nyugdíjas az érintett, hiszen akár az életük során felhalmozott megtakarításaik, akár a nyugdíjból származó összegek is a csalók kezébe kerülhetnek, ezzel veszélyeztetve a nyugdíjas évek anyagi biztonságát.

A csalások áldozatai – még ha utólag rájönnek is, hogy hibáztak – gyakran úgy érzik, hogy bankjuknak többet kellett volna tennie a megelőzés érdekében, vagy a csalási folyamat megállítására céljából. Ez az érzés fokozottan jelentkezik a nyugdíjasok esetében. Ilyen esetekben a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) is fordulhatnak, amely a pénzügyi intézmények és ügyfelek között kialakuló anyagi, elszámolási jogviták rendezésének lehetséges fóruma.

Bár minden korosztály érintett lehet a kibercsalásokban, az áldozattá válás módja és gyakorisága különbözik az életkori sajátosságok és az eltérő banki ismeretek miatt. A PBT eljárásainál minden negyedik (!) esetben nyugdíjas volt az áldozat. Ez a magas részarány indokoltá teszi az okok elemzését és a figyelemfelhívást a megelőzés lehetőségeire. Az idősök különösen veszélyeztetettek, mivel kevésbé jártasak a digitális világban. Természetesen vannak kivételek, de a többség számára a technikai újdonságok nehézségeket okozhatnak.

A megelőzés érdekében célszerű áttekinteni a kibercsalások tipikus folyamatát. Ez különösen fontos a nyugdíjas emberek esetében, akik – mivel nem „digitális bennszülöttek” – esetleg idegenkednek egyes digitális eszközöktől, nehezen értik a bank által használt, gyakran angol szóhasználatot. Az idős emberek gyakran nem is sejtik, hogy ha nem használnak digitális szolgáltatásokat, akkor is áldozattá válhatnak. Gyakori, hogy a bank figyelmeztető üzenetét vagy sms-ét félreértelmezik, vagy nem tulajdonítanak neki jelentőséget.

Egy tipikus bankszámlát érintő csalási folyamat például három lépésből áll: először a csalók valamilyen adathalászati módszerrel megszereznek fontos adatokat (kártyaadat, jelszó stb.), majd ezekkel tranzakciókat kezdeményeznek. Az utolsó lépésben megszerzik az áldozataiktól még azokat az adatokat, kódokat is, melyekkel jóváhagyják a csalárd tranzakciót.

Idősebbek körében gyakori, hogy a csalók telefonhívással próbálkoznak, erős érzelmi hatást kiváltva, sürgetve az áldozatot az adatok megadására. Gyakran nyereményt vagy különleges lehetőséget ígérnek, amit azonnali adatmegadással lehet „elérni”. Az óvatlanság következménye az ügyfél bankszámláján lévő teljes összeg eltulajdonítása is lehet. Máskor a csalók a bank nevében telefonálnak, bizalmat ébresztve és azt a látszatot keltve, hogy a hitelintézet ügyintézője figyelmeztet visszaélési kísérletre.

E bűnözői módszerek közös jellemzője, hogy a csaló átgondolatlan lépésre készíti az áldozatot. Mivel figyelmeztető hívás ténylegesen érkezik a banktól is, nem egyszerű a valós hívás megkülönböztetése a hamistól. A valós banki ügyintéző azonban soha nem kér telefonon érzékeny személyes adatot, jelszót, kódot. Ha szokatlannak, gyanúsak tűnik a hívás, célszerű megszakítani a vonalat és sürgősen hívni a banki ügyfélszolgálatot a hivatalos telefonszámán.

A csalók az ügyfelek bizalmas kártya- és személyes adatainak megszerzése révén gyakran élnek az adott bankkártyák digitalizálásával is. A megszerzett adatokkal például a Google Pay vagy Apple Pay fizetési szolgáltatásra alkalmas eszközre, a saját mobiltelefonjukra regisztrálják az áldozat kártyáját. A sikeres digitalizálást követően a csaló ugyanúgy tud fizetni a saját mobilkészülékével, mintha a kártyával fizetne. Ehhez azonban szükség van a kártya adataira és egy biztonsági kódra,

melyet általában SMS-ben küld a bank. Ha a bűnöző ezt is megszerzi, akkor már a saját eszközén tudja hitelesíteni a fizetési műveletet, például saját ujjlenyomatával vagy arcfelismeréssel, tehát akár a kártya PIN kódja nélkül.

A PBT eljárásai során gyakran előfordult, hogy az idős ügyfelek megkapták a Google Pay vagy Apple Pay szolgáltatásokra vonatkozó banki figyelmeztető SMS-eket, el is olvasták, azonban nem ismerték a szolgáltatást, vagy úgy gondolták, hogy úgysem fogják használni, ezért nem tulajdonítottak neki jelentőséget. Pedig, ha valaki ilyen értesítést vagy kódot kap a bankjától anélkül, hogy szándékában állna a telefonjával fizetni, soha ne adja meg a kódot, és ne írja meg e-mailben vagy SMS-ben, illetve ne mondja be telefonon a bűnözőknek. Ehelyett sürgősen vegye fel a kapcsolatot a bankjával, mert biztosan visszaélésről van szó.

Gyakori az is, hogy a bűnözők a visszaélések megelőzése érdekében ráveszik a jóhiszemű idős áldozatukat, hogy telepítsenek egy távoli digitális hozzáférést biztosító alkalmazást, például az AnyDesk vagy a TeamViewer programot számítógépükre. A csalók gyakran arra hivatkoznak, hogy a bűnmegelőzés érdekében „vírusirtásra” vagy egyéb „biztonsági alkalmazás” telepítésére van szükség, éppen az állítólagos más bűnözők távoltartására. Fontos tudni, hogy egy bank sohasem kér efféle távoli hozzáférést az ügyféleszközökre. Az ilyen alkalmazások telepítése az ügyfél közreműködését igényli, de ha valaki ezt megteszi, a csalók hozzáférhetnek az internetbankjához érkező információkhoz, kódokhoz, jelszavakhoz, sőt akár teljes irányítást szerezhetnek a számítógép felett. Ha nem akarjuk, hogy mások hozzáférjenek az eszközeinkhez, ne működjünk együtt ilyen alkalmazás telepítése kapcsán a csalókkal, ne adjuk meg a kódokat, és ne hajtsuk végre az utasításait!

A bűnözők sokszor próbálnak mobilapplikációkat is telepíteni a megszerzett adatokkal, melyhez a bankok szintén üzenetet és kódot küldenek a bankszámla-tulajdonosnak. Probléma ebben az esetben is akkor adódik, ha az ezzel kapcsolatos szöveges üzenetet az ügyfél figyelmen kívül hagyja vagy nem értelmezi jól. Idősebb ügyfelek gyakrabban nem tudják, hogyan értelmezzék az olyan üzeneteket, mint például a „*Mobilalkalmazás regisztrációs igény érkezett a bankhoz*”. Ha a csalók telefonon keresztül próbálják meg félremagyarázni ezeket az értesítéseket, különösen fontos, hogy az ügyfél ne dőljön be e meséiknek.

A digitális világ gyors fejlődése mindenki számára kihívás, s különösen igaz ez az idősebb korosztály számos tagja esetében. A környezetünkben élő idősek – családtagok, barátok, szomszédok stb. – támogatása, figyelmeztetése és figyelemmel kísérése kulcsfontosságú annak érdekében, hogy elkerüljük, hogy adathalász csalás áldozatává váljanak.

* A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

DR. CSERÉPI JUDIT*: Mobilfizetés – használjuk vagy féljünk tőle?

Az online pénzügyek és bankkártyás fizetések bővülésével egyre több szolgáltatás jelent meg a digitális világban, melyek talán egyik legnépszerűbb formája a bankkártya digitalizálás, melynek két legismertebb képviselője a piacon a Google Pay és az Apple Pay. Jelen cikkben összegyűjtöttük e mobilfizetési formák előnyeit és hátrányait.

Mi a digitális pénztárca és mire jó?

A Google Pay és Apple Pay alkalmazás digitális pénztárcák (e-pénztárcák, wallet szolgáltatások), melyekkel okostelefonon vagy okosórán is fizethetünk online és személyesen. Android készülékeken a Google Pay, míg IOS rendszerű telefonokon/ okos eszközökön az Apple Pay használható. Előnyük, hogy nem kell magunkkal vinni a bankkártyánkat és az arra alkalmas ATM-ben akár pénzt is felvehetünk velük. Például, ha wallet szolgáltatás van az okosóránkon, nyáron azzal fizethetünk és nem kell magunkkal hurcolni a pénztárcát a strandra.

A fizetés biztonságát egy úgynevezett token alapú rendszer garantálja, mely nem adja ki a másik félnek a tényleges bankkártya adatainkat, hanem digitalizálja azokat. A fizetés folyamatában – mind az Apple Pay mind pedig a Google Pay esetén – a két faktoros hitelesítés (további PIN kód, biometrikus azonosító – akár arcfelismerés, ujjlenyomat – megadása a fizetés során) további biztonságot nyújt. Így amennyiben például a strandon elhagyjuk az óránkat, akkor fizetésre más már nem tudja azt felhasználni. Ez alól azonban előfordulhatnak kivételek, például bizonyos esetekben, ha a PIN kód beírása után – annak újbóli megadása nélkül – rövid időn belül több tranzakció is végezhető.

Hogyan digitalizálhatjuk a bankkártyánkat?

Nem minden bankkártya digitalizálható az Apple Pay és a Google Pay alkalmazásokba, ezért érdemes előre tájékozódni a két szolgáltató honlapján és kártyakibocsátó bankunkban. A kártyadigitalizáció egyszerű: először le kell tölteni az applikációt (csak és kizárólag hivatalos forrásból), majd banki mobilapplikáción vagy Apple Pay/Google Pay alkalmazáson keresztül indítható a digitalizálás folyamata. Ezután meg kell adni a bankkártyánk adatait (bankkártya szám, lejárat és CVC/CVV kód). A legfontosabb lépés mégis az, hogy a bankunk azonosítsa minket, melyhez egy kódot küld SMS-ben. E kód alkalmazásba történő beírásával véglegesíthetjük a regisztrációt és választhatunk hitelesítési módot (PIN kód, biometrikus adatok) a fizetéshez. A sikeres regisztrációról általában küld a bankunk egy visszaigazoló SMS-t. Természetesen a folyamat véglegesítéséhez igénybe vehetjük a kártyakibocsátó bankunk telefonos ügyfélszolgálatát is.

Hogyan használják ki a csalók a digitalizálás folyamatát?

Bár a kártyadigitalizáció jelenlegi ismereteink szerint biztonságos, a csalók adathalász módszerekkel próbálják megszerezni a bankkártya adatainkat és az SMS-ben küldött banki kódokat. A csalók pszichológiai manipuláció segítségével, adathalász technikákat alkalmazva érik el azt, hogy megkaphassák ezeket az információkat. Ilyen lehet egy SMS, e-mail, hamis webshop, bármilyen hamis weboldal, felhívás nyereményjátékokra közösségi oldalakon, vagy pedig telefonhívás.

Például a bűnözők azt állítják, hogy a Netflix alkalmazásba újra meg kell adni a kártyánk adatait, vagy pedig valamilyen számlát kell kifizetnünk a gáz vagy villanyszolgáltatónk részére. Sőt előfordulhat, hogy az adathalászok olyan üzenetet küldenek, hogy postai címadatainkat módosítsuk, mert csomag érkezik részünkre, vagy szabálysértési bírság fizetésében elmaradásunk van. A trükkök sora végtelen. A lényeg az, hogy megszemélyesítenek olyan, általunk ismert szolgáltatókat vagy személyeket – akár a saját bankunkat is – amelyekben bízunk, és azt a látszatot keltik, hogy a szokásos csatornán keresztül a szokásos módon kommunikálnak velünk. Valójában a kártyaadataink és a saját bankunk által küldött SMS kód megszerzése a cél.

Az MNB-ben működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtt tárgyalt ügyek között volt olyan áldozat, aki egy ismert cipőmárka webshopján keresztül szeretett volna vásárolni, viszont nem vette észre, hogy egy adathalász áldozaton adta le a rendelését (egyúttal bankkártya adatait). Ezután egy Apple Pay regisztrációhoz szükséges SMS üzenetet kapott, melyet nem olvasott el figyelmesen, csupán a benne található kódra figyelt, melyet meg is adott a vásárláshoz. Később bankkártyájával általa jóvá nem hagyott tranzakciók történtek. Tehát, ha egy csaló megszerzi a kártyaadatainkat és az SMS-ben kapott kódot, akkor regisztrálhatja bankkártyánkat saját eszközére és később vásárolhat vele. Egy másik esetben Google Pay regisztrációhoz szükséges kóddal történt visszaélés, ahol a csalók a regisztrációt követően csak két héttel később használták az alkalmazást vásárlásra.

A PBT tapasztalatai alapján az a közös az Apple Pay és Google Pay regisztrációs ügyekben, hogy amennyiben a fogyasztók nem adták volna meg az SMS kódot vagy nem tették volna elérhetővé, a csalók csupán a bankkártyaadatokkal valószínűleg nem tudtak volna kárt okozni. Ezen esetek nagy része megelőzhető lenne azzal, ha az emberek elolvasnák az SMS-ek szövegét és nem rutinból cselekednének. Ha pedig nem értik a kapott üzenetet – mert például nem hallottak az Apple Pay és Google Payról, vagy az angolul érkezik – akkor se adják meg az SMS kódot sehol és senkinek.

Ha mégis megadtuk az SMS kódot, azonnal bejelentést kell tenni a bankunknak és a bankkártyánkat le kell tiltani. Érdemes rendőrségi feljelentést is tenni az ügy kapcsán. Ne bízunk abban, hogy a figyelmetlenség ellenére talán mégsem történik semmi, mert a tapasztalat azt mutatja, hogy napokkal, hetekkel később is elkezdődhetnek az általunk jóvá nem hagyott kártyás tranzakciók. Ez azokra az esetekre is vonatkozik, amikor látunk Google Pay/Apple Pay regisztrációs SMS-t a telefonunkon, azonban nem tudjuk felidézni, hogy azt miért kaptuk, vagy bárhol megadhattuk volna.

Nagyon gyakran a csalók épp olyan időszakban küldenek adathalász e-maileket vagy SMS-eket (például arról, hogy csomagunk érkezett, de vámot kell fizetni), amikor ünnepi időszak van és mindenki csomagot vár, vagy például egy pénteki napon, kihasználva, hogy a hétvégén kisebb kapacitással működnek a bankok telefonos ügyfélszolgálatai és személyes ügyintézésre sincs általában hétvégén lehetőség.

Íme néhány jó tanács mire figyeljünk!

- Csak és kizárólag hivatalos forrásból, a Google Pay esetén a Play áruházból vagy Apple Pay esetén az Apple Store-ból töltsük le az applikációkat;
- Mindig ellenőrizzük, hogy megfelelő banki oldalon, webshop oldalán vásárolunk és adjuk meg a bankkártya adatainkat;
- Ha kapunk egy SMS-t vagy e-mailt egy linkkel, azokat mindig óvatosan kezeljük, ne klikkeljünk rájuk, csak miután ellenőriztük, hogy azok tényleg az ismert szolgáltatótól érkeztek;
- Ha siettetnek egy levélben, mert például fizetési elmaradásunk van, akkor mindig gyanakodjunk és nézzünk utána;
- Ha telefonhívást kapunk a bankunk nevében, kérdezzük meg a hívó felet, hogy milyen ügyben keres bennünket, majd tájékoztassuk, hogy a bankunk ügyfélszolgálatát fogjuk visszahívni és szakítsuk meg a vonalat. Ezután érdemes a bankunk hivatalos ügyfélszolgálati telefonszámán érdeklődni, hogy az adott ügyben tényleg ők kerestek-e minket.
- Ha SMS üzenetet várunk a bankunktól (például vásárlás jóváhagyásához), de más tartalmú üzenetet kapunk (például Apple Pay regisztrációhoz vagy angol nyelvű üzenetet kapunk), akkor szakítsuk meg a folyamatot és ne adjuk meg a kapott kódot sehol, senkinek;
- Ne adjuk meg sem bankkártya adatainkat, SMS-ben érkezett kódokat másoknak telefonon, chat felületen és egyéb kommunikációs csatornán keresztül;
- Ne olvassunk be olyan QR kódot telefonunk mobilapplikációja segítségével, ami chat felületen, SMS-ben ismeretlen harmadik személy küldött vagy egy olyan személynek, aki egy adott bank munkatársának adja ki magát;
- Amennyiben Androidos telefonunk van és Apple Pay regisztrációs kódot tartalmazó SMS-t kapunk (vagy fordítva), akkor azonnal vegyük fel a kapcsolatot a bankunkkal, illetve ne adjuk meg a kódot senkinek;
- Ha online vásárlásunk során nem kapunk a fizetésről visszaigazolást, akkor is érdemes gyanakodnunk, hogy csalás áldozatává váltunk;
- Mindig gyanúra adjon okot, ha külföldi számról hívnak, illetve, ha ugyan belföldi számról, de azt nem tudjuk visszahívni, mert ilyen előfizető nem létezik;
- Érdemes vásárlási limiteket beállítani, melyeket egy-egy tervezett nagyobb összegű vásárlás előtt ideiglenesen felemelhetünk, majd vissza is állíthatunk;
- Kísérjük figyelemmel naponta a költségeinket, a pénzügyi tranzakcióinkat, lehetőleg legyen kártya, illetve számlakontroll szolgáltatásunk beállítva;
- Soha ne töltsünk le kérésre távoli hozzáférést biztosító szoftvert eszközeinkre harmadik, ismeretlen személyek kérésére.

Az Apple Pay és Google Pay két népszerű, egyszerű és kényelmes alkalmazás, de óvatosságot igényelnek az adathalászat és csalások miatt. Ezen kívül technikai problémák is előfordulhatnak, mint ahogy az Apple Pay-nél is fellépett a magyar ügyfeleket érintően 2024. június 26-án, melynek során nagy mennyiségű, az ügyfelek által jóvá nem hagyott tranzakció valósult meg.

Figyeljünk oda és tartsuk szem előtt a biztonságot, melyhez a kulcs a saját kezünkben van. Ha bizonytalanok vagyunk, mindig konzultáljunk bankunkkal. További információért érdemes ellátogatni a <https://kiberpajzs.hu/> weboldalra, ahol rendszeres tájékoztatást és tanácsokat kaphatunk az épp aktuális csalási trendekről és azok elkerülési módjairól.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

DR. LAKÓ ANITA*

Hihetetlen hozam pár kattintással? – A befektetési csalók trükkjei

Nem csak jövőbeni ígéretekkel, de a korábbi – gyakorta kriptovalutás – befektetéseinken elért állítólagos mesés hozamokkal is átverhetnek minket az adathalász bűnözők. Valójában semmit sem tudnak rólunk, de ha nem figyelünk, e sztorikkal kicsalhatják banki azonosítóinkat, majd elvehetik számlapénzüket. A pénzügyi békéltetőknél jelentkezett egyik károsult nevében még személyi hitelt is felvettek a csalók.

Kis befektetés, hatalmas hozam? Legyünk körültekintőek és tartsuk észben az örök szabályt: ha valami túl szép ahhoz, hogy igaz legyen, akkor nagy valószínűséggel nem is az. Sok ember rendelkezik manapság kriptovalutás befektetéssel, amely újabb lehetőséget biztosíthat a visszaélésekre.

Azt már tudjuk, hogy óvatosnak kell lenni, ha kihagyhatatlannak tűnő, kockázatmentes, gyors hozamot ígérő befektetési lehetőségeket kínálnak. Az alábbiakban bemutatott esetekben azonban az áldozatokat azzal keresték meg, hogy egy évvel korábbi befektetésükkel értek el elképesztő hasznot, melyhez most könnyedén hozzá is juthatnak. Az ismeretlen telefonáló felvázolja egy már elfeledett befektetés eredményét és egy gyors, egyszerű ügyintézés ígéréssel foszt meg minket számlánk akár teljes egyenlegétől. Ám adott esetben a kárunk még ennél is nagyobb lehet.

„Vissza-visszatérően megjelennek azok a csalástípusok, ahol a bűnözők egy korábbi befektetés hozamának jóváírásához kínálják segítséget. Mint jó néhány adathalász támadás, ez a módszer is az érzelmi manipulációra támaszkodik.”

Az egyik, a Pénzügyi Békéltető Testületet (PBT) megkereső károsult kriptovalutát vásárolt online, nagyjából hatvanezer forintnak megfelelő összegben. Körülbelül egy évvel később telefonon arról értesítették, hogy immár hárommillió forintos eredményt sikerült elérnie. A hozam kifizetése érdekében e-mailben küldtek egy linket, melyre rákattintva látta a befektetéshez kapcsolódó teljes számlatörténetét, a kezdeti befektetéstől az egyenleg folyamatos alakulásáig. Az összeg dollárban volt feltüntetve, ezért a saját forint befektetési számlájára történő utaláshoz azt még át kellett váltani. Ennek érdekében e-mailben küldtek neki egy QR kódot, melyet mobilalkalmazáson keresztül kellett beolvasnia.

Miután a számlatörténetben láthatóvá vált, hogy az átváltás megtörtént, már csak a befektetési számláról a saját bank-számlájára kellett átvezetnie az összeget, ennek jóváhagyásához szintén QR kódot kapott. Ezt is beolvasta, majd észlelte, hogy hárommillió forintot utaltak el a számlájáról ismeretlen számla és személy részére. Azonnal hívta a bankját, ahol a vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a beolvasott kódokkal a csalók által kezdeményezett internetbanki bejelentkezést és utalást hagyta jóvá.

Az említett történetnél is rémisztőbb esetekben a bűnözők amellet, hogy a teljes számlaegyenleget elutalják, még személyi kölcsön felvételében is „segédkeznek”, és annak összegét is kicsalják az áldozatoktól. Az egyik ilyen ügyben – az előzőhöz hasonlóan – a károsult több éve fektetett be kriptovalutába körülbelül ötvenezer forintot, majd meg is feledkezett róla. Hosszú idő után telefonon vették fel vele a kapcsolatot azzal, hogy a befektetése utáni, immár több millió forintra rúgó hozamot szeretnék utalni neki.

Az ismeretlen telefonáló személy tájékoztatása szerint ennek érdekében az összeg átváltása volt szükséges, melynek költségét személyi kölcsönből kellett finanszíroznia. Megnyugtatták, hogy ennek összegét a hozammal együtt vissza fogják utalni. A könnyebb együttműködés és segítségnyújtás érdekében javasolták egy távoli hozzáférést biztosító alkalmazás letöltését a számítógépére, melynek ő eleget is tett. Közben követte a telefonon kapott utasításokat, így belépett készülékén a netbanki felületére, bediktálta az SMS-ben kapott kódokat. Miután a személyi kölcsön összegét – egy sikeres limitemelést követően – tovább utalták, közölték, hogy ez sajnos még nem elég, újabb kölcsön felvételére lenne szükség. Ez már gyanússá vált az áldozatnak, így azonnal felvette a kapcsolatot a bankjával és akkor szembesült a ténnyel, hogy adathalász támadás áldozatává vált.

Sajnos több esetben előfordult, hogy a bank észlelte a számlához kapcsolódó gyanús tevékenységet, és erről üzenetben, illetve telefonon tájékoztatta is az ügyfelét, aki – a megtévesztés hatására – a tranzakció jogosságát elismerte és kérte az utalás engedélyezését. A károsultak szinte minden esetben elmondják, hogy a hívó fél nagyon precízen ismerteti az általuk megteendő, egymást követő lépéseket, így nem válik gyanússá a folyamat. A tapasztalatok szerint a visszaélő sokszor még

annak lehetőségét is előre jelzi, hogy megkeresés fog érkezni a bank részéről, és annak okára is ad az adott helyzetben észszerűnek tűnő magyarázatot.

A PBT előtt sajnos sok hasonló, kibercsalás áldozatává vált ügyfél jelenik meg. A kérelmükre indult eljárásokban a bankok arra hivatkoztak, hogy az érintett károsult súlyosan gondatlanul megszegte a pénzforgalmi törvény rendelkezéseit, és hogy a visszaélés megakadályozható lett volna azáltal, ha kellő gondossággal és körültekintéssel jár el.

A tapasztalat azt mutatja, hogy a sikeres visszaélésekhez hozzájárul az ügyfelek aktív közreműködése, így azok megakadályozásában is elengedhetetlen az ő részvételük. Kortól, nemtől és iskolai végzettségtől függetlenül bárki lehet visszaélés áldozata, így mindenkinek érdemes megfogadni az alábbiakat:

- elsőként mindig gondoljuk át nyugodtan, hogy pontosan miért vették fel velünk a kapcsolatot és mit, miért kérnek tőlünk;
- ne adjuk ki ismeretleneknek a bankszámlánkhöz kapcsolódó, hozzáférést biztosító adatokat;
- egyes programok/alkalmazások telepítése előtt tájékozódjunk, mire szolgálnak;
- a bankoláshoz is használt készülékünkhöz ne engedjünk hozzáférést ismeretlen személyeknek, a távoli hozzáférés ideje alatt ne lépünk be a banki felületekre;
- a bankunktól kapott SMS vagy push üzenet szövegét minden esetben olvassuk el figyelmesen, értelmezzük, ellenőrizzük, hogy annak tartalma a szándékunknak megfelel-e;
- ha visszaélésnek csak egy csekély gyanúja is felmerül, azonnal szakítsuk meg a folyamatot és hívjuk a bankunk ügyfélszolgálatát az elektronikus szolgáltatások/bankkártya korlátozása érdekében;
- tudakozódjunk, van-e lehetőség a mobilalkalmazásban/internetbankban a visszaéléssel érintett elektronikus szolgáltatások, a bankkártya azonnali felfüggesztésére, ha igen, csalás gyanúja esetén éljünk ennek lehetőségével.

Az adathalászzal kapcsolatban a 10 hatóság által közösen működtetett www.kiberpajzs.hu honlap mutatja be egyszerűen, közérthetően a leggyakoribb bűnözői mintázatokat. Emellett a bankok is különböző tájékoztató anyagokat helyeznek el saját honlapjukon, egyéb internetes felületeken, figyelemfelhívásokat küldenek e-mailen, netbankon vagy mobilalkalmazáson keresztül. Néhány banknál a visszaélésekkel kapcsolatos tudásunk tesztelésére is van lehetőség, ahol a kérdések megtörtént eseteket dolgoznak fel, ezzel is elősegítve a helyzet felismerését. Célszerű ezeket rendszeresen figyelemmel kísérni és napra késznek lenni banki csalások módszereiről.

* A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

„Szerkesztett formában megjelent 2024. december 4-én a VG.hu oldalon.”

KARDOS-NAGY TÜNDE*: Így fékezzük meg a halmozódó hitelkártya-tartozásokat

A hitelkártya használata első pillantásra vonzó lehet, hiszen gyors és rugalmas megoldást kínál a hétköznapi vásárlások és a váratlan kiadások fedezésére. Ám ha nem tudjuk visszafizetni a hitelkeretből elköltött összeget, szembe kell néznünk azzal, hogy a pár százezer forintos hitelkártya-tartozásunk évek múlva akár több milliós összegre rúghat. Milyen következményekkel kell számolnunk és mit tehetünk, hogy megszabaduljunk a rémálommá vált tartozástól?

A hitelkártya tudatos használat esetén valóban hasznos lehet például az online vásárlások során, utazáskor, autóbérléskor vagy váratlan helyzetekben. Ugyanakkor csak úgy érdemes használni, ha képesek vagyunk minden hónapban az úgynevezett türelmi időszak végéig visszafizetni a hitelkeretből vásárlásra felhasznált teljes összeget. Ekkor ugyanis díj- és kamatmentesen élvezhetjük a hitelkártya nyújtotta előnyöket.

Ha viszont a felhasznált hitelkeretösszeget nem, vagy csak részben fizetjük vissza, a bank hitelkamatot számít fel a tartozás teljes összegére, még a minimum fizetendő összeg teljesítése esetén is. Ha pedig még ezt sem fizetjük be, akkor a kamaton felül késedelmi kamatot, extra díjat is kell fizetni. A hitelkártya ugyanis az egyik legmagasabb THM-mel rendelkező, vagyis az egyik legdrágább hiteltípus. Az alapos tervezés és a pénzügyi tudatosság tehát elengedhetetlen, hogy a hitelkártya ne váljon anyagi csapdává.

Ha nem törlesztjük a hitelkártya-tartozást, a bank először felszólító leveleket küld nekünk. Ha fizetési nehézségeink adódnak, a legjobb megoldás az, ha azonnal megpróbálunk megállapodásra jutni a bankkal, mielőtt kezelhetetlenné válik a tartozásunk. Jellemzően van mód a részletfizetésre, amely lehetőséget teremt, hogy az általunk választott futamidő alatt, egyenlő havi részletekben, a hitelkártya magas kamatánál kedvezőbb kondícióval fizessük vissza a tartozást.

Mi történik, ha nem tudjuk kifizetni a banknak a hitelkártya tartozásunkat?

- **Szerződés felmondása:** A bank felmondja a hitelkártya szerződést, a tartozás egy összegben esedékessé válik.
- **Fizetési meghagyás kibocsátása:** Ez egy hivatalos eljárás, amelyet a közjegyző indít. Ha az adós nem vitatja az összeget, a fizetési meghagyás jogerőre emelkedik.
- **Végrehajtási eljárás:** Amennyiben továbbra sem történik meg a tartozás rendezése, a végrehajtó különböző eszközökkel élhet: zárolhatja a bankszámlát, lefoglalhat ingóságokat, vagy akár a jövedelmet is letilthatja, beleértve a nyugdíjat is. A végrehajtási eljárás további költségeket ró az adósra.
- **Követeléskezelő bevonása:** Ha a bank nem lát esélyt arra, hogy behajtsa a tartozást, eladhatja azt egy követeléskezelő cégnek. Ezt követően az adósnak már velük kell rendeznie az ügyet. Az is előfordul, hogy az egyik követeléskezelőtől egy másikhoz kerül át a tartozás.

Mindeközben a kamatok felszámítása miatt a tartozás egyre csak nő, különösen, ha éveken át nem fizetünk, vagy olyan alacsony összegű havi részletet tudunk vállalni, ami a kamat összegét sem fedezi.

Ne várjunk a probléma súlyosbodásáig!

A hitelkártya-tartozás kezelése sürgős és fontos feladat. Minél tovább halogatjuk, annál nagyobb összeg gyűlik fel és annál nehezebb lesz rendezni a problémát. Ha anyagi nehézségekkel küzdünk azonnal keressük meg a bankot vagy követeléskezelőt, és tegyünk javaslatot a tartozás rendezésére.

Ha körülményeink méltányolhatók, akkor van esély a megállapodásra a pénzügyi intézménnyel. Sokan azonban azt tartják az egyedüli megoldásnak, ha a banktól, követeléskezelőtől a teljes hitelkártya-tartozás elengedését kérik.

Érdemes ehelyett inkább átgondolni, hogy a problémás helyzethez képest milyen más megoldások jelenthetnek könnyebb-séget. Kérhetünk például kamatmentes vagy csökkentett kamatmértékű részletfizetést, a jövedelem- vagy nyugdíjletiltás összegének mérséklését, a tőketartozás befizetése mellett a kamatok elengedését, egyszeri nagyobb összegű befizetést követően havi kamatmentes részletek engedélyezését, részteljesítés esetén a letiltás megszüntetését és a végrehajtási eljárás szüneteltetését, vagy akár a jövedelem letiltásból származó havi térülés kiegészítésének vállalása mellett a kamattartozás egy részének elengedését is.

Mit tehetünk, ha a követeléskezelő elutasítja a méltányossági kérelmünket?

A kérelem elutasítása után is van megoldás, ugyanis méltányossági kérelmet nyújthatunk be a Magyar Nemzeti Bankon (MNB) belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT). Ezzel kapcsolatban az MNB Ügyfélszolgálatától, a vármegyeszékhelyeken elérhető Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat munkatársaitól, vagy a kormányablakokban is kérhetünk segítséget. A kérelmet a PBT Online ügyintézés felületen elektronikusan is beadhatjuk.

A PBT előtti méltányossági ügyben a személyi vagy anyagi körülményeinkre tekintettel kérhető a fizetési kötelezettség mérséklése vagy elengedése, a szerződés módosítása vagy lezárása, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés lehetősége (pl. a törlesztés átütemezése). Akkor is beadható a méltányossági kérelem, ha a követelésre már fizetési meghagyást

bocsátottak ki, vagy végrehajtási eljárást indítottak, illetve bírósági eljárás van folyamatban. A PBT előtti méltányossági eljárásban azonban az igény jogalapját vagy összepszerúségét már nem lehet vitatni.

A PBT ugyan a tartozást még részben sem engedheti el, illetve méltányosságra sem kötelezheti a követeléskezelőt, azonban a pénzügyi békéltetők segítségével jó eséllyel meg tudunk egyezni a tartozás rendezésének a feltételeiről, ahogyan ez az alábbi konkrét esetekben is történt:

- Az egyik adósnak 600 ezer forint hitelkártya tartozása keletkezett 2010-ben. A szerződés felmondását követően 2016-ban fizetési meghagyást bocsátottak ki és 2017-ben megindult a végrehajtási eljárás is. Hat év alatt 2,4 millió forint letiltására került sor az adós nyugdíjából, azonban a tartozása még így is elérte a 1,1 millió forintot. Ekkor fordult a PBT-hez. Az adós 2018-tól kezdődően minden évben méltányossági kérelmet nyújtott be a követeléskezelőhöz a tartozás elengedésére, de nem teljesítették a kérését. A PBT előtti eljárásban a követeléskezelő hozzájárult, hogy a hitelkártya-tartozás miatti végrehajtási eljárásban az adós jövedelmére kiadott letiltást a korábbi 50 ezer forint helyett 30 ezer forint összegben maximalizálják a 600 ezer forint összegű tőketartozás maradéktalan megfizetéséig. A követeléskezelő vállalta, hogy a késedelmi kamatokat a tőketartozás teljes megfizetésével egyidejűleg elengedi.
- Egy másik ügyben a követeléskezelő 4,2 millió forint hitelkártya-tartozást tartott nyilván, melyből a tőketartozás 650 ezer forint, a kamattartozás 3,6 millió forint volt. A követelést neki átadó bank eredetileg még 2010-ben mondta fel a szerződést, 2011-ben került sor a követelés engedményezésére, majd 2013-ban fizetési meghagyást bocsátottak ki, ezután indult meg a végrehajtási eljárás. 2014-ben a követelést tovább engedményezték. Idén ugyanakkor egy méltányossági eljárás keretében a felek abban állapodtak meg, hogy az adós 2,5 millió forintot egy összegben megfizet a követeléskezelőnek és kötelezettséget vállalt a végrehajtási eljárás megszüntetésével felmerülő valamennyi költség viselésére is. A követeléskezelő ennek fejében azt vállalta, hogy elengedi a fennmaradó 1,7 millió forint összegű tartozást.

Ezek a példák is mutatják, hogy – a főként a magas felszámított késedelmi kamatok miatt – nem érdemes várni a hitelkártya-tartozások rendezésével. Fizetési probléma esetén azonnal keresni kell megoldást a banknál vagy a követeléskezelőnél, illetve a PBT-nél, mert újabb és komolyabb anyagi terheket szülhet a probléma szőnyeg alá söprése.

* A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

„Szerkesztett formában megjelent 2024. november 29-én az [Economx.hu](https://www.economx.hu) oldalon.”

CSOMORNÉ DR. LAJKÓ ILDIKÓ ERZSÉBET*: Ha adósok maradtunk, jogerős átutalási végzéssel is megterhelhető a bankszámlánk

Ha pozitív bankszámlánk egyenlege, továbbá nem fizettük meg határidőre és esetleg vitatjuk adósságunkat, hitelezőnk pénzkövetelését végső esetben két jogi eszközzel, a hatósági átutalási megbízással (közkeletűbb nevén: inkasszóval) vagy átutalási végzéssel érvényesítheti velünk szemben. Jogerős bírósági döntés esetén az ezzel kapcsolatos lépéseket – így a számla zárolását, a pénzhez való hozzáférésünk korlátozását, illetve a kiutalást, átutalást – bankunknak végre kell hajtania.

I.) Mikor, ki, hogyan és kitől kérheti az átutalási végzés kibocsátását?

Gyakran tapasztalhatjuk, hogy a végrehajtási eljárás (a polgári peres eljáráshoz hasonlóan) sokszor elhúzódhat, amely több okból is a végrehajtást kérő jogos érdekeinek sérelmével járhat. Amennyiben az adóst bíróság – jogerős ítéletével – valamely *pénzösszeg megfizetésére* kötelezi, a jogosultnak – hogy gyorsabban hozzájuthasson a részére megítélt összeghez – lehetősége nyílik arra, hogy a sokszor hosszadalmas és költséges végrehajtási eljárás kezdeményezése helyett *átutalási végzés kiállítását* kérje.

Az átutalási végzés a végrehajtás elrendelésének egyik speciális módja. Olyan végrehajtható okirat, mely tartalmazza ugyanazokat a kellékeket, amelyek a végrehajtási lapon (mint végrehajtható okiraton) is szerepelnek. Kiállítására az a bíróság rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel, amely a végrehajtási lap kiállítására vagy a végrehajtási záradékolásra is jogosult. Ebben az esetben is a végrehajtás elrendelése a végrehajtást kérő *kérelmére* indul, *célja a pénzkövetelés behaj-*

tása. A kérelmet az illetékes és hatáskörrel rendelkező bírósághoz kell benyújtani. Abban meg kell jelölni az adós nevét (cégnevét) és az azonosításához szükséges adatokat (legalább születési idő vagy anyja neve, cím, illetőleg cégjegyzékszám), a végrehajtandó határozatot, annak jogerőre emelkedése dátumát, a követelés összegét, a teljesítési határidő utolsó napját, továbbá az adós rendelkezése alatt álló pénzüsszegrre vonatkozó adatokat (azaz az adós fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatót és az adós fizetési számlája számát), továbbá a pénzüsszeg beazonosítására szolgáló egyéb adatot.

A végrehajtást kérőnek a kérelmen szükséges azt is meghatározni, hogy az általa követelt összeg megfizetését milyen módon kéri: bankszámlára történő átutalással (ebben az esetben meg kell adnia bankszámlaszámát) vagy a feltüntetett címére történő kiutalással. *A végzés ellen a kézbesítéstől számított 15 napon belül a végrehajtást kérő és az adós is fellebbezéssel élhet.*

Az átutalási végzés kibocsátásakor – a végrehajtás általános feltételeinek fennállása esetén – a bíróság elrendeli a pénzforgalmi szolgáltatónál (banknál) kezelt, az adós rendelkezése alatt álló összegre a végrehajtást. A bíróság a – még jogerőre nem emelkedett – átutalási végzésben felhívja az adóst megillető összeget kezelő bankot, hogy a fizetési számla mentesnek minősülő összeget meghaladó egyenlegéből a követelés összegét – a felhívásnak megfelelően – utalja ki a végrehajtást kérőnek, illetőleg utalja át a végrehajtást kérő által megjelölt fizetési számlára.

A bíróság az átutalási végzést (amely ekkor még nem jogerős) az adós számlavezető bankjának azzal a rendelkezéssel küldi meg, hogy a végzésben feltüntetett követelés összegét tartsa vissza, és – ha a végzés kézbesítésétől számított 45 napon belül a bíróságtól nem kap más értesítést – azt a végrehajtást kérőnek utalja ki, vagy utalja át. Nem hozható átutalási végzés azonban például akkor, ha a behajtandó követelést egy másik követelés biztosítására büntetőeljárásban elrendelt zár alá vétel során már lefoglalták és a lefoglalás eredményeként annak összegét a végrehajtói letéti számlára befizették. A bíróság az átutalási végzést az adós pénzforgalmi szolgáltatójánál vezetett, a végrehajtási kérelemben megjelölt fizetési számlájára vonatkozóan hozza meg (több megjelölt számla esetén az első számlára), és a végzést megküldi a számlavezető banknak és a feleknek.

Ha bármelyik erre jogosult személy *fellebbezést nyújt be* az átutalási végzés ellen, akkor erről a bíróság az adós számlavezető bankját haladéktalanul értesíti, és felhívja arra, hogy az összeg visszatartását folytassa, de kiutalást, átutalást *újabb értesítésig ne teljesítsen*. Amennyiben a bíróság az átutalási végzést megváltoztatja, vagy hatályon kívül helyezi, erről szintén haladéktalanul értesíti az adós számlavezető bankját.

Ha az átutalási végzés ellen *nem élnek fellebbezéssel*, akkor a bíróság a végzés jogerőre emelkedéséről a számlavezető bankot szintén haladéktalanul és azzal a rendelkezéssel értesíti, hogy a visszatartott összeget – az átutalási végzésben foglalt felhívásnak megfelelően – utalja ki, vagy utalja át a végrehajtást kérőnek. Kiemelendő, hogy a kifizetés kizárólag a jogerős átutalási végzés alapján történhet!

II.) Milyen intézkedéseket kell tennie az adós bankszámláját vezető banknak, ha átutalási végzés érkezik be hozzá?

Az átutalási végzésben foglaltak szerint teljesítendő pénzkövetelések esetén – a pénzforgalmi törvényben (Pft.) foglaltak mellett – egy, a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. MNB rendelet rendelkezései az irányadók. Eszerint az adós számlavezető bankja az átutalási végzés átvételét követően soron kívül megkezdi a végzésben megjelölt fizető fél/adós és a pénzforgalmi jelzőszám összetartozásának ellenőrzését, valamint azt is áttekinti, hogy elegendő fedezet van-e az ügyfél bankszámláján a követelés teljesítésére.

Amennyiben elegendő a fedezet a számlán, akkor a végzés kézhezvételét követően a pénzforgalmi szolgáltató *haladéktalanul köteles a megjelölt összeget zárolni a számlán*, és a késedelemből fakadó kárért felelős. Az intézkedés egyúttal korlátozza az adós rendelkezési jogát, ő ugyanis nem adhat a visszatartott összeget érintő megbízást. A bank a bíróság további rendelkezéséig zárolja az adott összeget. A zárolás feloldására legkorábban a már hivatkozott fellebbezési határidő elteltét követően kerülhet sor.

Ha e végzésben meghatározott követelésre az érintett bankszámlán részben vagy egészben nincs fedezet, úgy a benyújtott összeg vonatkozásában legfeljebb 35 napos sorban állítást kell alkalmaznia a számlavezető hitelintézetnek (a Pft. előírásaira

figyelemmel). Mivel a bíróság első körben a végzés szerinti összeg zárolását és az összeg kifizetésének megakadályozását írja elő a pénzügyi szolgáltató felé, így a megkeresés a sorban állításnál – a sorrend meghatározásakor – akkor vehető figyelembe, ha az átutalási végzés jogerős.

A bank az átutalási végzéstől annak (rész)teljesítése vagy sorban állítása előtt *nem értesítheti* a számlatulajdonost, ez csak a (rész)teljesítéssel vagy a sorban állítással egyidejűleg, az átutalási végzés alapján teljesített fizetési megbízás adattartalmának közlésével, írásban történhet meg. Az átutalási végzéssel elrendelt végrehajtás a nem pénzforgalmi számlán kezelt pénzüsségeket is érinti. Korlátja, hogy ennek segítségével kizárólag az adós számlavezető bankja által, az adós javára kezelt pénzre folyhat végrehajtás, egyéb ingó- vagy ingatlanvagyonára nem.

Egy 2023. februári MNB vezetői körlevél előírása alapján *elvárt*, hogy a bankok a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret-szerződés megkötését megelőzően nyújtsanak tájékoztatást a fogyasztók részére arról is, hogy – *eltérő tartalmú megállapodás hiányában* – hatósági átutalást és átutalási végzés alapján történő átutalást az adott bankszámlához kapcsolódó hitelkeret *terhére is* teljesítik. Ha e végzés kibocsátása részben vagy egészben nem vezetett eredményre, a végrehajtást kérő kérheti az adós ingó- vagy ingatlanvagyonára végrehajtás alá vonása érdekében más végrehajtható okirat (pl. végrehajtási lap, végrehajtási záradék) kiállítását, *amennyiben ennek a végrehajtási törvény szerinti feltételeit igazolja* (pl. azt, hogy az adós pénzforgalmi szolgáltatója a végzést mekkora összegre teljesítette).

A végrehajtási eljárás megszűnik, ha az átutalási végzés szerinti teljes összeget az adós számlavezető bankja a végrehajtást kérő részére kiutalta vagy átutalta.

* A szerző az MNB-ben működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

„Szerkesztett formában megjelent 2024. november 20-án a [VG.hu](https://vg.hu) oldalon.”

LIPTAI ZOLTÁN*: Immunerősítő tanácsok pénzügyi szerződéskötés előtt és után

„Az 1000 mérföldes út is az első lépéssel kezdődik” – ki ne hallotta volna már ezt a mondást? A pénzügyek esetén fokozottan érvényes, hogy nem árt előzetesen átgondolni pár dolgot mielőtt belevágunk bármibe. Vajon képesek vagyunk megtalálni a tervezés és a cselekvés megfelelő arányát, és mit tehetünk, ha az eredmény – a pénzügyi intézmény által kínált termék, szolgáltatás – végül mégsem igazolja a vágyainkat?

Egy pénzügyi tranzakció életciklusában is több kritikus pont azonosítható, ahol a tudatosság, az átgondolt cselekvés elengedhetetlen. Az első dolog, amit érdemes alaposan megfontolnunk, hogy szükségünk van-e az adott pénzügyi termékre. Legyen szó akár hitelről, biztosításról vagy akár befektetésről előbb vagy utóbb megtalálnak bennünket is a tudatosan tervezett, profi módon megalkotott pénzügyi reklámok, amik sokszor olyan dolgokra próbálnak rávenni bennünket, amiket valójában nem is akarunk vagy nem engedhetnénk meg magunknak. Ilyenkor a pénzügyi intézmények profi szakembereivel kell egyeztetnünk, ezért nem árt, ha van némi muníció a tarsolyunkban, hogy felkészüljünk a megfelelő döntésre. Néhány egyszerű, könnyen alkalmazható szabály, amolyan házi praktika:

– *Aludj rá egyet!*

Pénzügyekben soha ne dönts azonnal! Minden jelentősebb döntés előtt érdemes legalább egyet aludni és csak azután dönteni.

– *Érvelj előzetesen magadnak papíron!*

Az ember alapvetően érzelmi döntéseket hoz. Ez sokszor még akkor is így van, ha látszólag erre semmilyen jel nem utal. Elég csak megnézni a reklámokat, mire is akarnak hatni. A pénzügyekben igazán fontos, hogy racionális döntés szülessen. Egyszerű módszer, két részre osztott papírlapon vegyük számba az egyik oldalon az előnyöket, a másikon a hátrányokat és kockázatokat, majd ezek súlya alapján próbáljunk dönteni.

– *A döntéseidért – ha azokhoz minden információ rendelkezésre állt – TE vagy a felelős!*

Akár saját magunk, akár szakértői vélemény vagy szavahihető barátok, ismerősök tanácsára hozzuk meg a döntést, az eredményét, következményét mindig mi viseljük. Bármilyen pénzügyi szolgáltatóval, piaci szereplővel állunk szemben, megfontolt döntéseket kell hoznunk, mert azok évekre előre hatással lehetnek saját és családunk életére.

– *A vetés és aratás törvénye működik az élet minden területén, így itt is. Akár jót, akár rosszat, de...*

- mindig ugyanazt aratod, amit vetettél;
- mindig később aratsz, mint ahogy vetettél;
- mindig többet aratsz, mint amennyit vetettél (jó esetben ...).

– Harmadik fél (objektivitás) elve

Sokat segíthet egy jó döntés meghozatalában, ha előtte elmondjuk egy-két pénzügyi szakértőnek, megbízható rokonnak, barátunk, ismerősnek mire készülünk, és nagyon figyeljünk a válaszaikra. Vajon elhangzik-e bármi, amire mi nem gondoltunk?

– *Cui prodest? (Kinek az érdeke?)*

Minden szerződéskötés előtt érdemes feltennünk magunknak ezt a kérdést, és ha a válaszban nem találjuk magunkat a dobogós helyek egyikén, érdemes még egyszer megfontolni a dolgot.

A gyakorlatban időnként előfordul, hogy ezeket kihagyva, vagy éppen ezek alkalmazása ellenére is – miután már megtörtént a reménytelen pénzügyi tranzakció – rájövünk, hogy bizony „nem ezt a lovat akartuk”, viszont visszacsinálni már nem lehet. Mit tehetünk ilyenkor? Mivel ez nem egy népszerű videójáték, ahol egy gomb megnyomásával, ahányszor csak akarunk, újra tiszta lappal indulhatunk, érdemes az alábbi „tanácsokat” is megfontolni:

– *Láss tisztán a „pályán”!*

Csak akkor érdemes tovább lépni, ha már pontosan tisztáztuk a döntésünk körülményeit, anyagi lehetőségeinket.

– *Nézd meg, hogy van-e még lehetőség az elállásra, módosításra vagy megszüntetésre!*

Az online kötött hitelszerződések vagy éppen biztosítások stb. esetén például 14 napon belül indoklás nélkül lehetőségünk van a szerződéstől való elállásra vagy (ha a hitelt már megkaptuk, a biztosítás már létrejött) annak felmondására. Lehetőséges, hogy nem is szükséges elállni a szerződéstől, mert – a pénzügyi intézménnyel együttműködve – az módosítható. Ilyenkor célszerű ellenőrizni a szerződésmódosítás díját. Ha pedig végképp nem látunk más lehetőséget, mint a szerződés idő előtti felmondása, érdemes megnézni az ezzel kapcsolatos lehetőségeket. Egyes hitelszerződések például a szerződéses évfordulón ingyen felmondhatók.

– *Tájékozódj, hogy nem lettél-e „félreértékesítés” áldozata!*

Ha – például dokumentumokkal, a pénzügyi intézménnyel folytatott levelezés alapján – bizonyítható, hogy más terméket, szolgáltatást igényeltünk volna, akkor mód nyílhat a pénzügyi intézménnyel való egyeztetésre, netán jogorvoslatra is.

– *Fogadd el a helyzetet!*

Fontos elfogadnunk, hogy ha egy döntést meghoztunk, annak mindig „ára” van. Például, ha hitelt vettünk fel, azt a meghatározottak szerint vissza is kell fizetni.

– *Nincs tökéletes döntés!*

Vannak helyzetek, amelyekben tökéletes döntések nem léteznek, ezért meg kell barátkozni a kompromisszumok gondolatával.

– *Keress a megoldást és szükség esetén kérj tanácsot!*

Érdemes az MNB Ügyfélszolgálat, a szintén a jegybankhoz kötődő, vármegye-székhelyeken található Pénzügyi Navigátor tanácsadók, illetve pénzügyi szakember segítségét kérni, főleg az ilyen helyzetekben. Naprakész és gyakorlati tudással rendelkeznek a saját szakterületükön: tisztában vannak a piac helyzetével, a folyton változó szabályokkal és az aktuális újdonságokkal.

* A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

„Szerkesztett formában megjelent 2024. november 18-án a [Profitline.hu](https://profitline.hu) oldalon.”

DR. SEBESTYÉN ÁDÁM*: Útmutató a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz

A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítások a fogyasztók számára értékesített biztosítási termékek közül talán a legbonyolultabbak, így ezek általában befektetési ismereteket és aktív portfóliókezelést is igényelnek. Bár jelentős számban választják ezt az életbiztosítási termékfajtát, a tapasztalatok azt mutatják, hogy számos esetben a szerződések továbbra sincsenek tisztában alapvető jellemzőivel, kockázataival és költségstruktúrájával. Jelen cikkünkben összefoglaljuk, hogy mit érdemes szem előtt tartani, mielőtt egy unit-linked életbiztosítást kötünk.

A befektetési egységekhez kötött életbiztosítások alapvetően a hagyományos, vegyes életbiztosítások által nyújtott biztosítási szolgáltatásokat (haláleseti szolgáltatás és eléricsi szolgáltatás) ötvözik a befektetési alapok által kínált befektetési lehetőségekkel. A konstrukció lényege, hogy a szerződő az általa befizetett biztosítási díjakból – a vásárlás napján érvényes

árfolyamon – ún. befektetési egységeket vásárol a biztosító által kínált eszközalapok közül általa kiválasztott eszközalap(ok) ban. A biztosító többféle, eltérő befektetési stratégiát követő eszközalapot hozhat létre: léteznek biztonságos, de alacsonyabb hozamot ígérők (pl. államkötvény-túlsúlyos eszközalapok), illetve hosszabb távon magasabb hozamot kínáló, de kockázatosabb eszközökbe (pl. részvényekbe) fektető eszközalapok is. Az ezekben vásárolt befektetési egységek ellenértékéért összegyűjtött pénzt a biztosító az eszközalap befektetési stratégiájának megfelelően befekteti. A szerződő számláján nyilvántartott befektetési egységek árfolyama az adott eszközalap befektetési eredményétől – az eszközalapban lévő összes befektetési eszköz aktuális értékétől – függően folyamatosan változik.

Gyakori téves várakozás, hogy a megtakarítási jellegű életbiztosításra, megtakarítási céllal befizetett díjak kizárólag pozitív hozamot érhetnek el. A gyakorlatban, ugyanúgy, mint a befektetési termékeknel, a unit-linked életbiztosítások esetén – az eszközalapok értékváltozása tekintetében – a befektetési kockázatot a szerződő viseli. Eszerint a befektetési egységek értéknövekedésén elért hozamot és a veszteséget is a szerződő realizálja. Ugyanígy az ügyfél felelőssége és kockázata, hogy az egyes eszközalapok árfolyamváltozásait figyelemmel kövesse, és amennyiben a piaci tendenciák és kockázatok alapján úgy ítéli meg, a befektetési egységeit egy másik eszközalap befektetési egységeibe váltsa át. Amennyiben nem teszi és befektetéseit hosszú időn keresztül nem kezeli, úgy csak a jó szerencse kérdése, hogy milyen hozamot, nyereséget vagy veszteséget fog elérni az életbiztosítás lejáratakor. A unit-linked életbiztosítások esetén – a befektetés jellege miatt – sokkal kiszámíthatatlanabb az ügyfélnek járó tényleges szolgáltatási összeg, mint a hagyományos vegyes életbiztosítások esetén. A gyakorlatban az is előfordulhat, hogy az ügyfél a befektetett összegnél kevesebbet kap a lejáratkor. Ez alól csak azok a főként egyszeri díjas életbiztosítások képeznek kivételt, melyek tekintetében maga a szerződés kifejezetten tartalmazza, hogy a biztosító hozam- vagy tőkegaranciát vállal a befizetett biztosítási díj után. Ezen szerződések esetében azonban a biztosító többnyire korlátozza a választható eszközalapok körét, illetve célszerű megvizsgálni a hozam- vagy tőkegarancia számítási módját, vetítési alapját is.

Szintén gyakori vitát okoz az ügyfél és a biztosító között az életbiztosításon érvényesített költségek mértéke, azok számítási módja. Sok esetben a szerződő szem elől téveszti, hogy a befizetett biztosítási díjat gyakran jelentős költségek terhelik, melyek értelemszerűen csökkentik a kifizetendő szolgáltatási vagy visszavásárlási összeget. Az egyik legjelentősebb ilyen tétel a kockázati életbiztosítás és az esetleges kiegészítő biztosítások (pl. balesetbiztosítási, egészségbiztosítási kockázatok) díja. Mivel életbiztosítási termékről beszélünk, ezért a szerződés kötelező eleme a biztosító életbiztosítási kockázatvállalása. Eszerint a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosított halála esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatást nyújt a kedvezményezett részére, tehát megfizeti részére a kötvényben meghatározott biztosítási összeget és a befizetett díjak aktuális értékét. Ennek ellenértékét képezi a kockázati életbiztosítás díja, amelyet a szerződő köteles megfizetni. A kockázati díj nagysága többek között függ a biztosított életkorától, a választott kiegészítő kockázatok (pl. rettegett betegségek, balesetbiztosítás stb.) körétől és a szerződésben rögzített biztosítási összegtől. Ezt a szerződő fizeti meg oly módon, hogy a biztosító – a levonás időpontjában érvényes árfolyamon számítva – a nyilvántartott befektetési egységekből vonja le a kockázati díj pénzbeli összegének megfelelő mennyiségű befektetési egységet.

A kockázati díj mellett számos egyéb, a szerződésben meghatározott díj és költség terhelheti az életbiztosítást. Ilyenek lehetnek például az üzletszerzési költségek fedezetül szolgáló kezdeti vagy szerződéskötési-, az alapkezelői-, az adminisztrációs-, vagy a visszavásárlási költségek, továbbá a vételi és eladási árfolyam-különbözet. Fontos kiemelni, hogy ezek sokszor igen jelentősek lehetnek. A biztosítást terhelő költségek mértékét, a kockázati díjak és a megtakarításra szánt összegek elhatárolását a biztosítási szerződések – a Magyar Nemzeti Bank által meghirdetett etikus életbiztosítási koncepció alapján – egyértelműen és közérthetően kötelesek bemutatni. A befizetett díjakat terhelő költségek megismerésében a teljes költségmutató (TKM) nyújthat segítséget, amely százalékos formában mutatja meg, hogy a felmerülő valamennyi közvetett és közvetlen költségből adódóan mekkora hozamvesztés érheti a szerződőt egy elméleti, költségmentes befektetés hozamához képest.

A unit-linked életbiztosítások költségstruktúrája majd minden esetben kizárólag a közép- vagy hosszútávú befektetési céloknak felel meg. A költségek és elvonások jellemzően a szerződéskötést követő években a legmagasabbak, így az életbiztosítás korai visszavásárlása esetén az ügyfél a szerződést csak jelentős veszteséggel tudja megszüntetni. Ennek megfelelően ez a szerződéstípus a rövidtávú megtakarítási célokra nem alkalmas. Erre figyelemmel – amennyiben fontos a megtakarítás likviditása – meg kell vizsgálni a szerződési feltételekben a visszavásárlási táblázatot, így különösen azt, hogy a szerződéskötést követő hányadik évtől vásárolható vissza a szerződés külön visszavásárlási költség levonása nélkül.

Össességében tehát, egy unit-linked életbiztosítás megkötése előtt kiemelten fontos tanulmányozni a szerződési feltételek költségekre és visszavásárlásra vonatkozó rendelkezéseit és átgondolni, hogy az adott szerződés alkalmas-e a tervezett életbiztosítási és megtakarítási célok megvalósításra. Amennyiben azonban a fogyasztó nem elég körültekintően kötötte meg a szerződést, vagy bármilyen okból meggondolja magát, akkor a biztosító szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatásának (általában a kötvény megküldésének vagy átadásának) kézhezvételétől számított harminc napon belül írásbeli nyilatkozattal – indoklás nélkül – felmondhatja a szerződést. Ez esetben a biztosító – az esetleges kötvényesítési költségek elszámolása mellett – köteles az ügyféllel a biztosítási szerződéssel kapcsolatban teljesített befizetésekkel elszámolni.

* A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület osztályvezetője

„Szerkesztett formában megjelent 2024. október 22-én a VG.hu oldalon.”

DR. KÁNTÁS-BARCSAI KATALIN*: Milyen biztosítás nyújthat védelmet a gyerekeinknek?

Egy sajnálatos káresemény miatt azonban megeshet, hogy gyermekünk sürgős orvosi ellátásra szorul, vagy éppen esetleg ő okoz kárt, ami miatt nagy összegű kiadásra lehet szükség. Ebben nyújthatnak anyagi segítséget a gyermekek részére szóló biztosítások. Nagyon nem mindegy viszont, hogy ezek közül melyiket választjuk.

Mikor lehet rá szükség?

Váratlan káresemény – mint például állatharapás, csonttörés, közlekedési baleset, drága készülékek eltörése – a kisgyermekek felfedező kedve vagy a nagyobb gyermekek aktív életmódja miatt bármikor bekövetkezhet. A kisgyermekek lenyelhetnek apró tárgyakat, áramforrásba nyúlhatnak, nekimehetnek másoknak, járműnek, de összetörhetnek tárgyakat is. Megeshet az is, hogy maga a gyermek a károkozó, és egy játék közben károsodott tárgyat kell pótolni. Érdemes felkészülni azokra a helyzetekre is, amikor a betegségből történő felépülés hosszabb időt vehet igénybe, vagy egy tárgy megjavíttatása, pótlása egyszeri nagyobb kiadást jelent. Mindezek miatt akár kórházi ellátás igénybevételére vagy maradandó egészségkárosodás miatti ellentételezésre is szükség lehet. Ugyanakkor a szülővel is megeshet, hogy a gyermek megemlése vagy a közös játék közben – egy rossz mozdulat következtében – komoly sérülést szenved.

Káreseménynél a bizonyítási kötelezettség a biztosítottat terheli, vagyis a biztosítási esemény bekövetkezését és az azzal összefüggésben keletkezett kárt a fogyasztóknak kell alátámasztania. A baleset vagy betegség bekövetkezése esetén célszerű minél hamarabb orvoshoz fordulni, egészségügyi segítséget igénybe venni, ellenkező esetben előfordulhat, hogy a kezdeti állapot súlyosbodni fog. Amennyiben a biztosított a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettsége alól.

Milyen biztosítások közül választhatunk?

1. Állam által anyagi jogon járó általános balesetbiztosítás

Minden, Magyarország területén állandó lakóhellyel rendelkező magyar állampolgár 3. életévétől 18. életéve betöltésének napjáig államilag finanszírozott balesetbiztosításban részesül az általános gyermek- és ifjúsági balesetbiztosításról szóló kormányrendeletnek megfelelően. Biztosítási eseménynek minősül a baleseti halál, csonttörés és a maradandó egészségkárosodás.

2. Csoportos biztosítás (bölcsődés, óvodás, iskolás gyermekek részére)

Számos nevelési-oktatási intézmény a tanév kezdetén lehetőséget kínál csoportos biztosításhoz történő csatlakozásra. A szülők meghatározott csomagok közül választhatják ki a számukra legmegfelelőbbet. Ez költséghatékony és kedvező módja annak, hogy akkor is biztonságban tudhassák gyermeküket, ha az napközben iskolában, óvodában, bölcsődében tartózkodik. A tanulóbiztosítás ráadásul nemcsak az intézményen belül, hanem azon kívül is védelmet nyújt. A szerződés létrejöttéhez a törvényes képviselő hozzájárulása szükséges, megkötésére pedig a gyermek 3 éves korától akár 25 éves koráig lehetőség van.

3. Komplex biztosítás

Amennyiben az alapbiztosítással nem elégszünk meg, teljeskörű védelemre vágyunk, lehetőség van komplex biztosítás megkötésére. Gyermek esetén a leggyakrabban előforduló balesetek közé tartozik az áramütés, égési sérülés, csonttörés, csontrepedés, fogsérülés. Megbetegedések közül pedig a vegyszer vagy étel okozta mérgezés, mandulaműtét, vakbélműtét. Egy megfelelően megválasztott biztosítás védelmet nyújthat akár I-es típusú cukorbetegség vagy gluténérzékenység kialakulásának esetére is.

A biztosítás megválasztását befolyásolja a gyermekek életkora, száma. Megköthető egyénileg, vagy a családtagok mind-egyikére egyszerre, esetleg csatlakozhatunk – pl. a szülők munkahelyéhez, baráti körhöz stb. kötődő – csoportos biztosításhoz. Amennyiben a család együtt köt biztosítást, abban az esetben a családtagok közül mindenki ugyanolyan ellátásban, ugyanakkora költségtérítésben részesülhet. Választhatunk előre összeállított csomagot, meghatározott díjért, vagy egyéni igényünkre szabva, és magunk dönthetünk arról is, hogy pontosan milyen eseményekre szeretnénk szerződést kötni. Lakásbiztosításunk mellé igénybe vehetünk gyermekekre kiterjedő kiegészítő egészségbiztosítást, amelyek külön díj fizetése mellett, egyedi igényeinkhez igazodva nyújtanak biztosítási védelmet.

Mi történik, ha a gyermek más személyében vagy vagyonában okoz kárt?

A biztosító kockázatviselése általában a biztosítottakra vagy a tulajdonukat képező ingóságokra terjed ki. Sajnos az is megeshet, hogy gyermekünk nem a saját vagyontárgyunkban okoz kárt, hanem más személyében vagy ingóságában. Példaként szolgálhat erre az az eset, amikor a gyermek a játszótéren összeütközik egy másik gyermekkel, amely következtében a gyermek szemüvege összetörik. Ilyen esetben a lakásbiztosításhoz tartozó felelősségbiztosítás lehet a segítségünkre, amely a biztosítási feltételekben meghatározott összegig fedezi az okozott kár számlával igazolt költségét.

S végül: Mi nem minősül biztosítási eseménynek?

Minden olyan tevékenység, ami versenysportnak, extrém sportnak vagy egyéb veszélyes időtöltésnek minősül. Amennyiben általános sporttevékenység során szenved a gyermek sérülést, abban az esetben is mentesülhet a biztosító a szolgáltatás nyújtása alól, ha a sérülést a szükséges védőfelszerelés használatának hiánya vagy az adott sportágra vonatkozóan általánosan elfogadott szabályok be nem tartása eredményezte. De az olyan, kisgyermeknél gyakran előforduló balesetek, betegségek sem sorolhatók a biztosítási események közé, mint például a tejfog kitörése, idegen test (pl. gyöngy, műanyag játék) eltávolítása a gyermek füléből, a szemüveg nem baleseti eredetű sérülése, a patológiás törés és a fertőzés (pl. szalmonella- vagy rotavírus-fertőzés) abban az esetben, ha kórházi fekvőbeteg-ellátást nem igényel. A biztosító kockázatviselése nem terjed ki arra az eseményre sem, amely a biztosított esetleges alkohol- vagy kábítószer-fogyasztásával összefüggésben történt.

* A szerző az Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

DR. SZENTE KRISZTINA* Így nem válunk telefonos adathalászat áldozatává

Ma az interneten, számítógép, okostelefon, okosóra használatával bankolunk, fizetünk, a telefonos adathalászat pedig az ezekhez használt azonosító kódjainkat akarják megszerezni. A csalók megtévesztéssel, pszichológiai befolyással próbálkoznak pénzünk ellopására. A védekezéshez be kell tartanunk néhány egyszerű szabályt.

A telefonos csalásoknak egyik típusa, amikor a csalók magukat banki alkalmazottnak kiadva, gyanús tranzakciók, folyamatban lévő visszaélés miatt keresnek meg bennünket. A hívás nem egyszer olyan bank nevében érkezik, ahol nem is vezetünk számlát. Amint ez kiderül a csaló azonnal „intézkedik” és „átkapcsol” a számlavezető bankhoz. A csalók a pénzünk visszaszerzése, a tranzakciók megakadályozása, visszahívása, a kár bekövetkezésének elkerülése, a bűncselekmény elkövetőinek kézre kerítése érdekében kérik közreműködésünket. Valódi szándékuk azonban a személyes és banki adataink, a fizetési művelet jóváhagyásához szükséges kódok megszerzése. Arra is volt példa, hogy az általunk kiadott adatainkkal online személyi kölcsönt igényeltek.

A telefonhívások többségében egy távoli hozzáférést biztosító alkalmazás (jellemzően AnyDesk, TeamViewer, RustDesk) telepítését is kéri tőlünk a bankolásra használt eszközünkön, hogy hozzáférjenek bankszámlánkhoz, banki adatainkhoz. Legtöbbször arra hivatkoznak, hogy ez a bank vírusirtója vagy biztonsági programja, mellyel segítenek bennünket a gyanús tranzakció megakadályozásában.

A valós cél az, hogy a távoli hozzáférés engedélyezésével a csaló hozzáférjen az adott eszközön elérhető adatokhoz, közreműködésünkkel az általa szándékolt fizetési műveletek, átutalások kezdeményezésére kerüljön sor, ami a folyószámlánkon lévő pénzösszeg mellett egyéb megtakarításainkat, érték-papírszámlánkat, lekötött betéteinket is érintheti. Ha az alkalmazást okostelefonunkra is letöltöttük, a csaló számára a banktól SMS-ben érkező jóváhagyó kódokat is láthatóvá tesszük.

A károsultak elmondása szerint a csalók sokszor azt is kéri, hogy az alkalmazás letöltését követően menjünk át a másik szobába, távolodjunk el az eszközünktől, mert „a vírusirtás csak így végezhető el sikeresen”. Gyakori az is, hogy a csaló azzal hiteget bennünket, hogy a gyanús tranzakció összegét másnap vagy egy későbbi időpontban visszkapjuk, addig ne keressük sem a bankunkat, sem a rendőrséget. Előfordult olyan eset is, hogy a csaló azt hitette el az áldozattal, hogy banki ügyintézők, rendőrök is érintettek a csalásban, és ügy felderítése érdekében tilos bárkivel is beszélnie a történetekről. A valódi cél azonban az, hogy minél később tegyünk bejelentést a bankunknál és a rendőrségen.

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elé került egyik esetben a kérelmezőt az egyik bank nevében keresték telefonon, hogy végzett-e utalást külföldre, mert a bank biztonsági rendszere jelzett. A kérelmező közölte a hívóval, hogy másik banknak az ügyfele, erre azt mondták neki, hogy átkapcsolják számlavezető bankja biztonsági szolgálatához. A telefonhívás, a beszélgetés több órán keresztül tartott, melynek során a csalónak sikerült meggyőznie a kérelmezőt arról, hogy banki alkalmazott és azért jár el, hogy segítsen átutalni a pénzét egy biztonságos számlára, ahonnan azt majd később visszkapja. A banki azonosítás a kérelmező elmondása szerint ugyanolyan tartalmú volt, mint a valódi banknál szokott lenni. A kérelmező a csaló kérésére telepítette készülékére az AnyDesk távoli elérést biztosító programot, majd több tranzakcióval közel 7 millió Ft-ot utalt át a csalók által megadott „biztonságos” bankszámlaszámokra, amit többé nem látott viszont.

A bankok ügyfélszolgálati a valóságban nem kapcsolják át a hívást sem más bankhoz, sem a rendőrséghez. A banki ügyintéző, ha csalás gyanú miatt hív bennünket, nem több óra alatt, hanem azonnal letiltja internetbankunkat, bankkártyánkat, digitális szolgáltatásainkat, ha elmondjuk, hogy a gyanús műveletet nem mi végeztük. A bankoknak nincs „biztonsági” bankszámlája, amire a saját pénzünket átutalhatnánk. Amennyiben a hívó egy alkalmazás, program letöltését kéri tőlünk, szakítsuk meg a hívást!

Nem biztos, hogy a bank alkalmazottjával beszélünk, ha látszólag a számlavezető bank telefonszámáról érkezik a hívás. Ismert elkövetési mód ugyanis a hívószám-hamisítás (spoofing) útján elkövetett csalás is. Egy konkrét esetben látszólag a kérelmező számlavezető bankjától érkezett a hívás, a bank nevében eljáró ismeretlen személy azt közölte, hogy a bank rendszerében azt látja, hogy bankszámlájáról átutalásokat kezdeményeztek, s azt szeretné ellenőrizni, hogy azt a kérelmező kezdeményezte-e. A hívó azt mondta, hogy amennyiben ezeket nem az ügyfél indította, úgy további SMS-ekben kódokat fog kapni, melyek visszaolvasásával a tranzakciók visszavonását tudja jóváhagyni.

Az ügyfél beolvasta telefonon az SMS-ekben megjelenő kódokat, s mivel a csaló siettetten és aggódott, hogy elveszik a pénze, csak a kódokra koncentrált. Mivel az SMS-eket ugyanarról a telefonszámról kapta, mint korábban, emiatt fel sem merült benne, hogy csalásról lehet szó, erre csak akkor jött rá, amikor letette a telefont. Csak később szembesült azzal, hogy a kiadott kódokkal internetbanki belépést és egy nagyobb összeg átutalását hagyta jóvá.

A banki ügyintézők soha nem kéri az SMS-ben kapott kódoknak a megadását. Ha ilyet kérnek tőlünk, azonnal szakítsuk meg a hívást. Ha az SMS-ek szövegét elolvassuk, észlelhetjük a csalást.

A csalók sokszor sürgető, akár fenyegető hangnemet alkalmaznak. Azzal érnek célt, hogy pánikba esünk, pénzünk megmentése érdekében együttműködünk velük.

Bármilyen kétség esetén – mielőtt beszélgetésbe kezdenénk az ismeretlen féllel – ellenőrizzük a hívást, kérjük el a hívó azonosítóját, tegyük le a telefont és hívjuk fel mi a hívó felet bankunk központi telefonszámán keresztül.

Ha a bankunk hív fel bennünket, akkor a személyes adataink mellett csak néhány adatot kérnek el a beazonosításhoz (pl. milyen devizanemben vezetünk számlát, van-e társtulajdonos a számlán, rendelkezünk-e hitelkártyával, folyószámlahitelletel stb.) de nem kérnek sem bankkártyaszámot, sem bankszámlaszámot, sem banki belépési adatokat, sem számlaegyenleget. A bank soha nem kéri semmilyen alkalmazás letöltését, nem kéri PIN kódunkat vagy SMS-ben küldött kódokat.

Ha mi keressük telefonon a bankot (pl. bankkártya-letiltás miatt) akkor annak több azonosító adatra van szüksége azonosításunkhoz.

Ha kételyünk van, éljünk akár a keresztazonosítás lehetőségével, aminek alkalmazását az MNB ajánlásában a telefonos vagy egyéb hangalapú kommunikáció során várja el a pénzügyi szolgáltatóktól. Ennek során legalább három kérdésre részben az ügyfél, részben a szolgáltató ügyintézője válaszol a beszélgetésben, így mindkét fél azonosítható. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az ügyintéző által feltett biztonsági kérdésekre (pl. anyja neve) a válaszok egyik felét az ügyintéző adja meg, a válaszok másik felét pedig mi. Feltehetünk olyan kérdéseket is, amelyekre a csalók nem tudhatják a választ, ezáltal meggyőződhetünk arról, hogy bankunk ügyintézője van a vonal másik végén.

Sokszor gyanúsán kedvező befektetési lehetőség, nyereség ürrügén kezdeményeznek a csalók telefonos kapcsolatfelvételt. Ugyancsak telefonos megkereséssel indult az a csalás, amelynél az ügyfelet egy általa nem ismert társaság nevében hívták fel azzal, hogy nyert egy nyereséjyátékon, és a nyereség átvételéhez az ügyfél okostelefonjára le kellett töltenie az AnyDesk távoli elérést biztosító alkalmazást.

A csaló az alkalmazás révén hozzáfért az ügyfél telefonjához. Habár a kérelmezőnek először kétségei voltak, mégis teljesítette a hívó fél utasításait, így telefonjáról belépett az internetbankjába is. A telefonhívás alatt az ügyfél bankszámlájáról a csaló több átutalást hajtott végre, amit a hívás közben látott is a netbankjában és furcsának is találta. Mégis elhitte a csalónak, hogy azért kerül sor először átutalásokra egy másik bank által vezetett számlára, mert ott „feldolgozzák az összeget” és onnan fogják átutalni részére a „nyereséget”. Csak akkor fogott gyanút, amikor személyi kölcsönt is igényeltek a nevében.

Egyik másik ügyben az ügyfél egy internetes oldalon bitcoin befektetés reményében regisztrált. Ezután a csalók telefonon hívták és rávették arra, hogy bankszámlája és bankkártyája adatait adja meg, valamint személyazonosító igazolványát, lakcímkártyáját, jövedelemigazolását és a bankkártyáját, azok mindkét oldalát fotózza le és küldje el. A csalók utasítására az AnyDesk alkalmazást is letöltötte a számítógépére és belépett az internetbankjába.

A csalók ezután az ügyfél adataival többmillió forint összegű online személyi kölcsönt igényeltek, majd az ügyfél számlájára folyósított kölcsönt a számlán lévő saját pénzével együtt elutalták. A kölcsönfelvételt, átutalást azt tette lehetővé, hogy az SMS üzenetekben kapott banki megerősítő kódokat a csaló utasítására az ügyfél maga írta be az internetbanki felületre. Utóbbinak – habár látta, hogy távolból kezelik a laptopját és a netbankjához is hozzáfértek – csak az általa jóváhagyott utalást követően lett gyanús a történet.

Az adathalászat megelőzésére fontos a tájékozottság és az elővigyázatosság. Az ismert csalástípusok mellett bármikor újak jelenhetnek meg. Tájékozódjunk a bankok és más szolgáltatók honlapján, valamint a csalások visszaszorítása érdekében létrehozott KiberPajzs honlapon.

Ha mégis megtörtént a baj, haladéktalanul vegyük fel bankunkkal a kapcsolatot és tegyük rendőrségi feljelentést. A rendőrség foglalhatja le azt a bankszámlát, amire a pénzünket átutalták, a bankunknak nincs ilyen jogosítványa.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2024. október 9-én a [VG.hu](https://vg.hu) oldalon.”

DR. TARPAI LAJOS TAMÁS*: Az online termékértékesítés csapdái

Már nem használt termékeink értékesítéséhez kiváló lehetőséget biztosítanak az online piacterek. Különösen nagy örömmel, ha a meghirdetett termékekre szinte rögtön jelentkeznek egy vevő, esetleg több is. Előfordulhat azonban, hogy innentől már csak éberségünk dönti el, hogy megkönnyebbült eladók leszünk vagy csalás áldozataként súlyosan megkárosítanak.

Régen a zsúfolt piacon gondosan figyeltünk arra, hogy a pénztárcánk a táskánk mélyén legyen és azt szorosan fogjuk. Alaposan körbenéztünk, nehogy meglopjanak bennünket. Ma már pénztárca nélkül, bankkártyával, mobiltelefonnal vagy okosórával szinte bárhol könnyen és gyorsan fizethetünk. Magabiztosan és sokszor rutinból használjuk ezeket az eszközöket, és a működésükhöz szükséges hitelesítő adatokat is. Pedig ugyanúgy kellene vigyáznunk rá, mint ahogy régen a pénztárcánkkal tettük. Netbanki belépéshez, banki mobilalkalmazás regisztrációjához szükséges adataink ugyanis a **személyes hitelesítő elemek**! Ennek megfelelően az értékük és jelentőségük is sokkal nagyobb annál, hogy pusztán technikai műveletként tekintsünk például az SMS-ben érkező betű- és számkombinációra.

Tény, hogy a digitalizáció alapvetően változtatta meg a pénzünk kezelésével kapcsolatos hozzáállásunkat.

A manipuláció lélektana

Az online termékértékesítés kapcsán elkövetett visszaélés célja, hogy a csalók minél több banki azonosító adatot szerezzenek meg a gyanútlan ügyfelektől. Ez a módszer alapvetően az ügyfél manipulációjára épül.

A meghirdetett termékekre szinte azonnal jelentkező vevő, a gyors és sikeres eladás lehetőségét kínálja az eladónak, így már önmagában óvatlanná teszi. Az, hogy ilyen esetekben a vevő intézi a szállítást és csak e-mailt és *nem banki adatokat* kér, még szintén nem teszi gyanússá az ügyletet. Különösen akkor nem, ha látszólag valamilyen közismert szállítást végző cég (pl. Foxpost, GLS, DHL) is bekapcsolódik a folyamatba. A szállítás véglegesítéséről, a vételár átvételéről érkező e-mail üzenet képi és színvilága is meggyőző lesz, mivel nagyon hasonlít az általuk valóságban is alkalmazott színvilágra. Minden esetben ellenőrizni kell azonban a küldő e-mail címét, ugyanis ilyenkor ez nem kötődik sem a szállítást végző céghez, sem az online piactérhez, ez azonban sajnos sokszor elmarad.

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elé kerülő ilyen ügyek szinte mindegyikénél az tapasztalható, hogy ha az ügyfélben a vevő jelentkezésekor nem merült fel gyanú az ügylet valódiságával kapcsolatban, akkor bármilyen további levelezés történik, bármilyen kódokat kell kiadnia, részt vesz a folyamatban, mindent automatikusan végigcsinál. Még akkor sem változtat a döntésén, ha több nyilvánvaló jel mutat arra, hogy visszaéléssel van dolga, és már sejti, hogy valami nem „kerek”.

Inkább legyen indokolatlan a gyanú bank felé történő bejelentése, a bankkártya- vagy netbanki fiók letiltása, mint, hogy akár több milliós kárt szenvedjünk. **Tanulság, hogy bármikor lehet nemet mondani egy ilyen ügylet során.**

Kódjátzsma – óvatosan az SMS-sel és a QR-kóddal!

Az online termékértékesítés kapcsán elkövetett visszaélés kulcsmozzanata, amikor az ügyfelet egy olyan oldalra irányítják, ahol ki kell választania a saját bankjának ikonját, majd be kell lépnie a netbanki felületére. A csalók kihasználják, hogy az emberek többsége megszokásból cselekszik. Sokan automatikusan belépnek ilyenkor, anélkül, hogy végiggondolnák: miért is van erre szükség? Nem ellenőrzik, hogy a megjelenő banki weboldal elérési útvonala egyezik-e bankjuk valódi weboldalával. Az ilyenkor megjelenő banki oldalak azonban **adathalász oldalak, minden ide beírt adat, jelszó, kód, idegen kézbe kerül és ezeket felhasználva megkárosítják az ügyfeleket.**

A visszaélés során arra is ráveszik az ügyfeleket, hogy megadják a telefonjukra SMS-ben érkező kódokat, valamint a bankkártyaadatokat. Külön probléma, hogy az SMS-ben érkező kódok nemcsak a netbanki belépés kódjait, hanem banki mobilalkalmazás regisztrációs kódját vagy egyéb műveletek, például bankkártya telekód lekérdezés kódját is tartalmazzák. A megszerzett adatokkal a csalók a saját telefonjukra mobilbank alkalmazást regisztrálnak. Így pedig már könnyen és gyorsan hozzáférnek az ügyfél számlájához és teljesen kiürítik azt.

Előfordulhat, hogy az ügyfelektől a QR-kód beolvasását kérik, amelynek a netbanki belépés, illetve a fizetési művelet jóváhagyásában van szerepe. Ezekben az esetekben a QR-kódot e-mail vagy chat üzenetben küldik meg az ügyfeleknek azzal, hogy a vételár átvétele, „a pénz visszatérítése” miatt olvassák be a banki mobilalkalmazásukkal. **Ha az ügyfél ezt megteszi, saját maga hagyja jóvá a már előkészített, nagy összegű átutalást.**

Hogyan ismerjük fel a csalókat?

Az online piactéren előforduló ilyen csalás csak egy formája a számtalan trükknek. Bármilyen visszaélést el lehet azonban kerülni, ha felkészülten, figyelmesen és kellő körültekintéssel járunk el. A csalók, mivel a banki rendszerek biztonságosak, így mindig az ügyfelek felől próbálnak a számlához hozzáférni, csupán a módszerek „csomagolása” változik. Ezért mindig kellő gyanakvással fogadjuk, ha bármilyen formában banki adataink kiadására vagy banki műveletek elvégzésére akarnak rávenni bennünket. **A banki adatok és a hozzájuk kapcsolódó biztonsági elemek a számlánkat, pénzünket őrzik. Védjük őket ennek tudatában!** Sose járjunk el rutinból, megszokásból, automatikusan!

Mindig átgondoltan intézzük pénzügyeinket! Ne dőlünk be az online termékértékesítés során a sürgetésnek és az ügylethez szükségtelen adatok megadásának!

A visszaélések sajátossága a sürgetés. A csalók arra alapoznak, hogy az ügyfelek szeretnének minél hamarabb megszabadulni az eladás gondjától. A csaló azzal is nyomást gyakorolhat, hogy kifizette a vételárat és így már nem lehet másképp véghez vinni az ügyletet, csak jelentős késedelemmel. Előfordulhat, hogy a gyanútlan eladó látszólag a szállító cég vagy online piactér ügyfélszolgálatával is kommunikál, chat üzenetben. Természetesen ez is a csalás része. A chat üzenetekben is megerősítik, hogy az adásvétel, a pénz átvétele csak a megjelölt módon hajtható végre, minden más csak késedelmet okoz vagy egyszerűen lehetetlen.

A csaló üzenetek nyelvezete is gyanúra adhat okot: több esetben magyartalanok, keveredik benne a magázódás és a tegeződés. Az üzenetek tartalma is alapvetően eltér a valódi ügyfélszolgálatok chat üzeneteitől. Utóbbiakban nem találunk olyan mondatokkal, mint például „Mi egy nagyvállalatot képviselünk és nem lopunk pénzt a felhasználóinktól.”, vagy „Szeretnénk segíteni és megkönnyíteni a visszatérítési folyamatot, nem pedig átverni Önt.”. Az ilyen mondatok már önmagukban gyanúsak.

Sokan gondolják, hogy ők egy ilyen visszaélésnek sohasem dőlnek be. A PBT-n tapasztaltak azonban azt mutatják, hogy ez hamis illúzió. Kortól, nemtől és iskolai végzettségtől függetlenül bárki lehet ilyen vagy más típusú visszaélés áldozata. Hogy ne így legyen, fogadjuk meg a bankok, illetve a Kiberpajzs együttműködés honlapján elérhető hasznos tanácsokat. **Ne üljünk fel a sürgetésnek, a gyanús nyelvezetű, magyartalan üzeneteknek. Tájékozódjunk és legyünk óvatosak! Minden szempontból megéri!**

* A szerző a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

„Szerkesztett formában megjelent 2024. június 5-én a VG.hu oldalon.”

RAJKI KLÁRA*: A bankkártya külföldi használatának buktatói

Ha idegen országba utazunk, érdemes végiggondolni bankkártyánk ottani használatának lehetséges költségeit. Nagyon nem mindegy például, hogy kártyánk forint- vagy deviza alapú számlához kapcsolódik, s hogy milyen költségi limiteket állítunk be. Célszerű figyelni, hogy a plasztikunkhoz esetleg kapcsolódó biztosítás miféle szolgáltatást kínál, de arra is, hogy vásárláskor használjuk-e a kereskedő által esetleg felkínált dinamikus devizaátváltás lehetőségét.

Ha a jó idő közeledtével külföldi utazásra indulunk, a legegyszerűbb, ha egy vagy több bankkártyát viszünk magunkkal (de azért kisebb mennyiségben a készpénz sem árt). Ez azért is nagyon praktikus, mert nem kell valutaváltással foglalkozni, nem kell az esetleges többféle készpénz elkülönítésével, kezelésével bajlódni.

A legtöbb magyarországi bankszámlához igényelhető bankkártya (ezeket a Mastercard és VISA nemzetközi kártyatársaságok bocsátják ki). A hazai ügyfelek jellemzően csak a forintszámlához igényelnek bankkártyát. Amennyiben nem csak forint-hanem devizaszámlánk is van, akár többféle devizanemben (euró, dollár stb.), akkor érdemes elgondolkodni azon, hogy ha gyakran utazunk, akkor esetleg az adott devizaszámlához igényeljük bankkártyát. E döntést megelőzően érdemes megérdeklődni, vagy utánajárni az adott bank hirdetményében/kondíciós listájában, hogy a kártyának milyen díjtételei vannak (éves bankkártya díj, tranzakciós díj, készpénzfelvételi díj), ezek ismeretében hozható meg a jó döntés.

A bankkártya külföldi használata előtt azzal is érdemes tisztában lenni, hogy az adott típusú kártyához tartozik-e olyan szolgáltatás, amely hasznos lehet egy külföldi tartózkodás során. Ilyen pl. az utasbiztosítás. Előfordulhat viszont, hogy ez kevés szolgáltatást nyújt, s át kell tekinteni, hogy kell-e további biztosítást kötni, és ha igen, akkor milyen jellegűt (pl. kiegészítő bűvárbiztosítás).

A bankkártya használata során fontos arra is figyelni, hogy mekkora limiteket állítottunk be ahhoz. Igaz, hogy egy külföldi utazás alkalmával a szokásosnál általában magasabb költségeink vannak, de ez nem teszi szükségessé a számla teljes egyenlegéig a napi költési limit megemelését. Ma már ugyanis szinte minden banki mobil applikáció biztosítja szükség esetén a limit gyors módosíthatóságát. A napi tranzakciók számának és a költés összegének korlátozása hasznos biztonsági beállítás, ami egy külföldi utazásnál még fontosabb: a kártya elvesztése vagy eltulajdonítása esetén kárunk ugyanis csak a beállított limit erejéig terjedhet.

A bankkártya-tranzakciókat a VISA amerikai dollárban, a Mastercard az eurózónában euróban, azon kívül pedig szintén dollárban számolja el. Ha olyan országba utazunk, ahol ezektől eltérő a pénznem, a kártyatársaságok az adott tranzakciót először euróra vagy dollárra, majd a számlavezető bankunk a bankkártyánkhoz tartozó számla devizanemére (pl. forintra) számítja át. Mindkét művelethez hozzá kell számolni még az árfolyamkockázatot (a vételi és eladási ár különbséget).

Egyszerűbb ezért az eset akkor, ha eleve euró vagy dollár számlával rendelkezünk és ehhez kérünk bankkártyát. Ha az eurózónába utazunk (kártyatársaságtól függően) így előfordulhat az is, hogy egyáltalán nem történik átváltás, mert az euróban történt vásárlást az eurószámlán azonos összegben számolják el. Ugyanez igaz a dollár számlához tartozó dollárban történt költés elszámolására is. Épp ezért, ha jellemzően Európán belül utazunk és ott költünk, akkor euró alapú, ha pedig gyakorta inkább a kontinensen kívülre megyünk, akkor amerikai dollár alapú bankkártya igénylése a javasolt.

Valószínűleg már találkoztunk mindannyian azzal, hogy a külföldi bankkártya-tranzakció során valamilyen kérdésre is választ vár a kártyaolvasó POS terminál és az ATM. Figyelniünk kell a külföldi bankkártyás fizetésnél arra is, hogy a tranzakció közben milyen kérdésre kell választ adnunk a választható devizanem tekintetében. Előfordulhat az, hogy a tranzakció során a terminál vagy ATM megkérdezi, hogy helyi devizában (például euróban vagy dollárban) vagy forintban szeretnénk-e fizetni. Ezt a szolgáltatást dinamikus devizakonverciónak (DCC), váltásnak nevezik. Ez csak akkor történik meg, ha kifejezetten elfogadjuk.

A DCC egy, a nemzetközi kártyatársaságok és az elfogadó bankok által nyújtott kényelmi szolgáltatás, amit vásárláskor és készpénz felvételekor tudunk igénybe venni. Lényege az, hogy amennyiben egy adott országban másik ország bankkártyájával kezdeményezzük a tranzakciót, a kártyaszám első 6 karaktere (a kártya BIN-je) alapján a DCC modul érzékeli, hogy a kártyának a kártyatársaságnál eltérő devizanemű a regisztrációja, mint az adott ország hivatalos devizaneme. Ilyenkor ajánlja fel a szolgáltatást, amely alapján egy akkor érvényes és az üzemeltetést végző külföldi szolgáltató által meghatározott árfolyamon azonnal átváltják az ügylet összegét forintra. A kibocsátó bankhoz ebben az esetben már az átváltott összeg és devizanem érkezik be, és az eredeti tranzakciós összeg és devizanem nem látszik.

E szolgáltatás alapesetnek azt feltételezi, hogy a kártya olyan számlához kapcsolódik, amelynek a devizaneme a kibocsátó ország devizája, azaz a tranzakció könyvelésekor mindenképpen átváltás (konverzió) szükséges. Mivel általában a tranzakció és a terhelés beérkezése között minimum 2-3 nap eltelik, ilyen esetekben az ügyfél mindig ki van téve egy árfolyamkockázatnak, azaz annak, hogy időközben nagyot változik a kibocsátó ország devizájának árfolyama.

Ha a bankszámla az adott ország devizanemével megegyező devizanemű, akkor minden esetben a DCC mellőzését kell választani, ez esetén nem kerül sor konverzióra. Amennyiben a DCC adta lehetőséget elfogadjuk, ez esetben az elszámolás során átváltásra kerül sor. Tudni kell, hogy ez jellemzően mindig kedvezőtlenebb árfolyamon történhet a későbbi

elszámoláshoz, átváltáshoz képest. Ez azt jelenti, hogy átszámítva nagyobb összegű terhelés történhet a devizaszámlán, mint a tényleges tranzakció összege volt. Épp ezért előzetesen próbáljunk tájékozódni, hogy milyen a DCC árfolyam, s csak kedvező lehetőség esetén éljünk azzal.

Az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület által lefolytatott eljárás során egy a bank eljárását vitató ügyfél az adott ország devizanemével (euró) megegyező számlához tartozó bankkártyával rendelkezett és azt használta külföldön euró készpénzfelvételkor. Az ATM használata során viszont elfogadta a DCC elszámolási módot, azaz azt, hogy az eurós készpénzfelvételt forintban kéri elszámolni.

Így az adott kártyatársaság elsőként a forintösszeget átváltotta az elszámolás devizanemére (euró), majd az újabb konvertálás után számította is terhelte az ügyfél felé a számla devizanemében a felvett euróösszeget. Ennek összes terhe így magasabb volt, mint amit az ügyfél az ATM-ből kapott.

Ha nem választotta volna a DCC-t, akkor az eredeti tranzakciós összeget könyvelték volna el, így viszont – a banknak fel nem róható ok miatt – többszöri átváltás történt. Ezért a kérelmező azon kérését, hogy a bank térítse meg a felvett összeg és a bankszámláján beterhelt összeg különbözetét, a bank elutasította és ezen a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban sem lehetett változtatni.

* A szerző a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

DR. KOVÁCS ERIKA*: Fókuszban a kiber csalások a pénzügyi békéltetés elmúlt egy évében

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) 2023-ban is fórumot biztosított az ügyfelek és a pénzügyi piac szereplői részére, hogy anyagi, elszámolási jogvitáikat megnyugtató módon rendezzék. A békéltetési ügyek tavalyi számát nézve kitűnik, hogy a kiber csalásos esetek uralták az évet. De hogy mi minden történt még és hogyan alakultak az ügyszámok és témák, arról Dr. Kovács Erika, a PBT elnöke számolt be.

Minden év tartogat valami újat a pénzügyi békéltetés számára. 2023 – amint az frissen közzétett Éves Jelentésünkben is kiderül – a kiber csalásokról szólt, a munka nagy részét a kiberbiztonságot sértő cselekmények, csalások jelentették. Bár kis számban már 2018-ban megjelentek a PBT-nél az ilyen ügyek, most öt év elteltével a teljes bankszektor és a Magyar Nemzeti Bank is azzal szembesül, hogy a legnagyobb kihívást az ilyen elkövetési módszerrel szembeni védekezés jelenti. Sajnos ez 2023-ra vezető témává vált és nagyon úgy tűnik, hogy a tendencia 2024-ben is folytatódik. Ez komoly feladat elé állítja a pénzügyi szolgáltatókat, ügyfeleiket (fogyasztókat és céges ügyfeleket egyaránt), a felügyeleti tevékenységet is ellátó MNB-t, és az egyedi pénzügyi fogyasztói jogviták kapcsán a PBT-t is.

A 2023-as évet 608 folyamatban lévő ügygel kezdte a PBT, az év folyamán 3 876 új kérelem érkezett, így összesen 4 484 ügygel kellett foglalkozni. Többségükben belföldi békéltetési ügyek érkeztek hozzánk, kisebb részben ugyanakkor határon átnyúló szolgáltatásokhoz kötődtek. Az Európai Unió kezdeményezésére itthon is létrejött online vitarendezési platformon (OVR) keresztül egyelőre még nem érkezett kérelem, ugyanakkor a banki elszámolással és forintosítással kapcsolatos korábbi ügyek végleg befejeződtek.

A békéltetést kérelmező fogyasztók leginkább pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték a segítséget, legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbáltak igényt érvényesíteni, így ezek aránya 53% volt. A korábbi években a hitel- és pénzkölcsön nyújtással kapcsolatban jelentkezett a legnagyobb számban vitarendezési igény, míg az elmúlt évben a pénzforgalmat érintő, kiber csalással kapcsolatosan nagy számú, 1 106 új kérelem érkezett.

Kevesebb méltányossági kérést tartalmazó kérelmezői igény érkezett, mint a korábbi években, ezek azonban most is a pénzügyi szolgáltatásokat érintették leginkább. A pénzügyi ügyek 67,5%-ot, a biztosításokkal összefüggő jogviták 27,8%-ot, a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek 2,3%-ot, a pénztárakkal kapcsolatos viták aránya 0,6%-ot tett ki.

A PBT 677 ügyben hagyott jóvá egyezséget, 9 kötelezést és 19 ajánlást hozott, ez utóbbiak többsége is kiber csalásos ügyekkel volt kapcsolatos. Az ügyfelek és a pénzügyi intézmények vitái kapcsán jóváhagyott egyezségek aránya a méltá-

nyossági ügyekben volt a legmagasabb. A kérelmezők számára 1 145 ügy zárult kedvezően. Az ajánlások, a kötelezések és a PBT által jóváhagyott egyezségek mellett a formailag megszüntetéssel végződő, és az eljárásen kívüli megállapodást eredményező, úgynevezett „kvázi egyezségek” együtt 440 ügyet jelentettek.

Az év folyamán a PBT tanácsban és egyénileg eljáró tagjai 2 558 alkalommal tartottak meghallgatást és átlagban – a jogszabályban előírtnál, illetve a polgári peres bíróságok jellemző ügyintézési határidejénél jóval hamarabb – 69 nap alatt zárták le, fejezték be az ügyeket. Az éves átlagos ügyintézési idő a belföldi békéltetési ügyeknél 68, a méltányossági és a határon átnyúló ügyek esetében 74 nap volt.

19 200 irat érkezett a PBT-hez az elmúlt évben, ennek 74%-a elektronikus iratként. A PBT tagjai és hivatala 24 436 küldeményt továbbított ügyfelek számára, ennek 70%-a szintén elektronikus formában jutott el a címzettekhez.

„A védelem az érdekem” tartja a mondás, amelyet nem lehet elégszer hangsúlyozni a digitalizáció, a kibertérben történő kommunikáció és az egyre növekvő számú pénzügyi tranzakciók miatt. Legyünk mindig óvatosak és gyanakvóak, ez az intellem, mert a visszaélések elkövetési módszereiben továbbra is szerepet kap a megtévesztés és a pszichológiai manipuláció.

Két éve még a leggyakoribb visszaélési típus a hamis banki hívásokkal elkövetett csalás volt, melynek során a bűnözők banki alkalmazottaknak kiadva magukat telefonon vették rá az ügyfeleket, hogy azok kiadják a fizetési műveletek végrehajtásához szükséges valamennyi fontos fizetési és személyes hitelesítési adataikat, valamint a megerősítő kódokat. 2023-ban már a hamis banki oldalakkal, a vitatott kártyahasználattal, az interneten értékesített termékek küldésével összefüggő csalások voltak a legjellemzőbbek, a legtöbb ügyben az adathalászat, visszaélés hamis banki weboldalak segítségével történt.

Az érintett fogyasztók esetében sem az életkornak, sem az iskolai végzettségnek, sem más szempontnak nem volt szerepe abban, hogy kit ért kibercsalás: az elkövetők nem válogattak egyik szempont szerint sem. A PBT elé került ügyekben ezzel együtt a legveszélyeztetettebb korosztályt a 46 és 60 év közöttiek jelentették.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy számos visszaélést már az adott fogyasztó meg tudná akadályozni. A legtöbb problémát az okozza, hogy sok fogyasztó megszokásból, rutinból végzi a banki műveleteket, sajnos szinte „elaltatva” a figyelmét. Az érintett ügyfelek nem fordítanak kellő időt arra, hogy a kapott – csaló – üzenet szövegét ellenőrizzék és ne csak az általuk megadandó kódokra figyeljenek. Ennek pedig nyilvánvalóan nagy jelentősége volna, ha ugyanis nem veszik észre, hogy adathalász oldalon vannak, de ellenőrzik a kapott üzenet tartalmát, fel tudják ismerni, hogy olyan műveletekhez kéri valaki – indokolatlanul – a jóváhagyásukat, mint például a limitmódosítás, a mobilalkalmazás regisztrációs kód, az Apple Pay vagy Google Pay használata.

A visszaélések célja, hogy érzékeny adatokat, személyes hitelesítési elemeket szerezzenek meg illetéktelenek. A számokból, betűkből álló jelszavak, kódok jelentőségét az adja, hogy azok a bank által hitelesítés céljából rendelkezésre bocsátott személyes elemek. Márpedig ezekkel fizetési műveletet, internetbanki belépést, mobilbanki regisztrációt lehet végrehajtani. Éppen ezért fontos, hogy ezek az értékes adatok semmiképpen ne kerüljenek harmadik személy kezébe! Az adataink védelme érdekében mindig járjunk el kellő körültekintéssel, óvatossággal és tartsunk be néhány alapszabályt:

1. minden esetben csak bankunk által megadott hivatalos oldalon nyissuk meg a netbanki felületet, ismeretlen által küldött SMS-ben és e-mailben szereplő linkről sosem;
2. mindig józanul gondoljuk végig, hogy a weboldal vagy harmadik személy által kért banki belépési adatok, kódok, bankkártyaadatok megadása indokolt-e (például, ha terméket adunk el, a bankszámlaszámon kívül egyéb adat megadása nem szükséges), ezek az adatok a mi személyes értékeink, védjük őket;
3. a bankunktól érkező üzeneteket mindig figyelmesen olvassuk el;
4. kódjainkat csak akkor használjuk és csak akkor adjuk meg azokat, ha meggyőződünk arról, hogy azok használata az általunk végzett tevékenységhez tényleg indokolt;

telefonon érkező kérés esetén se töltsünk le szoftvert, ne utaljunk át pénzt ismeretlen számlára, különösen úgynevezett „biztonsági” számlára, mert ilyen nincs. A bankok semmilyen formában nem kérnek el netbanki belépési vagy kártyaadatokat, illetve üzenetekben érkező kódokat.

Mindezeket szem előtt tartva nagyobb eséllyel kerülhetjük el, hogy adathalászat, kibercsalás áldozataivá váljunk. Ne feledjük: „A védelem az érdekem”!

* A szerző a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

DR. RÓZSAVÖLGYI ORSOLYA*: Bankváltás szándékunkon kívül – avagy mire figyeljünk egyesülés, átruházás esetén

Bankválasztás előtt sok szempontot érdemes mérlegelni. Van, aki számára a kiterjedt fiókhálózat a fontos, míg mások például az elektronikus bankolási lehetőségek széles palettája miatt döntenek egy bank mellett. Az elhatározás akár hosszú idejű elkötelezettséget is jelenthet; elég csak egy 20 éves futamidejű kölcsönszerződésre gondolni. Mit tegyünk akkor, ha időközben változás történik, például, ha szerződésünket egy másik bank veszi át? Van-e ezzel kapcsolatban bármilyen feladatunk? Egyáltalán hogyan is lehetséges ez?

A változás kétféle lehet. Előfordulhat, hogy a bank – mint jogi személy – változik meg, például egyesül egy másik bankkal. Jó példa erre az elmúlt időszak legnagyobb fúziója, melynek következtében az MKB Bank, Budapest Bank, Takarékbank ügyfelei, immáron az újonnan létrejött MBH Bankkal állnak szerződéses viszonyban. Ha pedig a fogyasztó korábban valamely takarékszövetkezettel kötött szerződést, akkor őt nem is egy változás érintette. Ez nemcsak bankok esetében történhet meg, például 2019-ben a Medicina Egészségpénztár olvadt be a Prémium Egészségpénztárba.

A másik mód az ún. állományátruházás. Ebben az esetben nem a pénzügyi szolgáltató (pl.: bank, lakástakarékpénztár stb.) változik meg, hanem a szerződésben a korábbi helyére egy másik szolgáltató lép. Míg szerződésátruházás esetén a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) szerint a helyzetet a felek egy háromoldalú szerződésben rendezik, amelyet az átruházó, az átvállaló és a szerződésben maradó fél köt meg, addig a pénzügyi tárgyú szerződések esetében a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény speciális szabályokat állapít meg. Ilyen például, hogy az átruházás során a Ptk. szerződésátruházásra vonatkozó szabályait azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a szerződés biztosítékai nem szűnnek meg, továbbá nem szükséges a szerződésben maradó fél jognyilatkozata sem! A betétállomány és más visszafizetendő pénzeszköz, valamint pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés-állomány – az átadó és az átvevő hitelintézet közötti megállapodás alapján – a Magyar Nemzeti Bank (MNB) engedélyével átruházható. Szintén a Felügyelet engedélyével történhet átruházás például hitel és pénzkölcsön, vagy pénzügyi lízing esetén. Jogszabályi feltétel viszont, hogy az átruházás legalább húsz szerződést vagy legalább tízmilliárd forint tőketartozást vagy lízingdíj-követelést tartalmazó szerződéses állományra vonatkozzon. Ezekben az esetekben tehát nem szükséges a korábban említett háromoldalú szerződés megkötése.

Az elmúlt években többször előfordult ilyen, például 2017-ben a Citibank lakossági és hitelkártyaállományát vette át az Erste Bank, 2022-ben a Sopron Bank ügyfelei váltak Magnetbankosokká és szintén 2022-ben pedig az Oney teljes hitelállománya került át a Cetelemhez. Ugyancsak állományátruházás keretében kerültek át Sberbankos hitelszerződések az (akkor még) MKB Bankhoz, illetve – mivel nemcsak bankok esetében történhet ilyen – az AEGON Lakástakarék állománya az Erste Lakástakarékhoz 2019-ben.

Mire érdemes figyelniük ügyfélként ilyen esetben?

A jogszabály szerint az állományátruházások az MNB engedélyével történnek, és erről írásos tájékoztatást kell kapniuk az ügyfeleknek. Az első teendőnk tehát, hogy az erről szóló értesítőt alaposan olvassuk át. Ezek a tájékoztatások nagyon fontos információkat tartalmaznak, ezért őrizzük meg őket, ha pedig kérdésünk merül fel, esetleg bizonytalanok vagyunk, akkor ne habozzunk segítséget kérni. A tájékoztatás elmaradása esetén vegyük fel a kapcsolatot a bankunkkal, akkor is, ha nem vagyunk biztosak abban, hogy az állományátruházással érintett a szerződésünk. Lényeges tudni azonban, hogy ezekhez az állományátruházásokhoz nem szükséges a hozzájárulásunk. Több esetben fordultak a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) ügyfelek, akik azt sérelmezték, hogy hozzájárulásuk nélkül kerültek át másik bankhoz, ők azt nem akarták, és kérték, hogy a bank törölje adataikat és szüntessen meg velük minden kapcsolatot. A helyzetet – miszerint a felek hozzájárulására nem volt szükség – a PBT által tartott meghallgatáson tisztázták, ezután pedig már érdemben tudtak egyeztetni a felek a tartozásról, az ügylet részleteiről.

Általában is fontos, de állományátruházásnál különösen, hogy a bankunknál nyilvántartott adataink, elérhetőségeink aktuálisak legyenek. A tájékoztató átolvasása után, tehát második lépésként ellenőrizzük le, hogy megadtuk-e a friss levelezési címünket, telefonszámunkat, e-mail címünket stb. a bankunknak. Súlyos következményei lehetnek, ha nem járunk el körültekintően. Egy PBT előtti ügyben az ügyfél azt sérelmezte, hogy bár tudta, hogy a szerződését állományátruházás miatt új bank fogja kezelni, arról semmilyen tájékoztatást nem kapott, hogy hova kell teljesítenie a havi törlesztő-részleteit, így a havi részleteket nem fizette meg. Emiatt az új bank felmondta a szerződését, és így tartozása egyösszegben lett esedékes. Az eljárás során kiderült, hogy a kérelmező részére több levelet is küldött az átadó és az átvevő bank is, de mivel a kérelmező levelezési címe megváltozott, és ezt nem jelezte, ezeket a leveleket a régi címre küldték. Bár ez az ügy a kérelmezőre nézve kedvezően zárult, mivel a szerződést visszaállította a bank, mégis rávilágít arra, hogy az ügyfeleknek is körültekintően kell eljárni.

Harmadik lépésként figyeljünk arra, hogy az átállás (ún. migrálás) miatt előfordulhat, hogy bizonyos elektronikus szolgáltatások, esetleg bankfióki ügyintézés nem lesz elérhető. Az MKB Bank, Takarékbank fúziója például részleges és teljes bankszünnapokkal járt. Tervezzük és szervezzük tehát úgy bankolásunkat, hogy ez ne okozzon a mindennapi életünkben fennakadást. Például lehetőleg ne hagyjunk az utolsó pillanatra fontos utalásokat, és a határidős dokumentumok benyújtását se időzítsük a határidő végére.

A negyedik lépés, hogy ismerkedjünk meg az új bankunkkal és az általa nyújtott szolgáltatásokkal. Járjunk utána, hogy hol van lakóhelyünk, munkahelyünk közelében bankfiók, az milyen nyitvatartási idővel működik, és hogy hol van az új bankunk legközelebbi ATM-je. Szánjunk időt arra, hogy megismerjük annak honlapját, netbanki felületét, ellenőrizzük le, hogy régi/új azonosító adataink, jelszavaink működnek-e. Amennyiben problémát tapasztalunk vagy bizonytalanok vagyunk mielőbb kérjünk segítséget. Azonosító adatainkra, különösen PIN kódunkra, jelszavunkra, bankkártyánk adataira ekkor is vigyázzunk!

Amennyiben kölcsönszerződésünk érintett az átruházással, akkor fokozottan figyeljünk a részletek esedékességére, és kövessük nyomon tartozásunk alakulását. Ellenőrizzük le azt is, hogy a részletek beszedése megtörtént-e. Ha a részletek megfizetése eseti átutalással történik, akkor figyeljünk arra, hogy volt-e a befizetésre kijelölt számlaszám tekintetében változás. A jövőbeni problémák elkerülése érdekében a befizetés után pedig rögzített telefonbeszélgetés keretében kérhetünk megerősítést, hogy a teljesítés rendben megtörtént-e. Az is előfordulhat, hogy valamilyen problémás ügyünk, panaszeljárásunk van folyamatban az átruházás időszaka alatt. Például a PBT előtti egyik ügyben a kérelmező egy banki hozzájáruló nyilatkozat kiadása iránt nyújtott be kérelmet, amivel kapcsolatban még a régi bankja a türelmét kérte. Az ügyintézés elhúzódott, a kérelmező panaszeljárást kezdeményezett, majd megtörtént az állományátruházás. A kérelmező – immáron az új bank ügyfeleként – szeretne volna folytatni az ügyintézést, ahol újra kérték tőle minden dokumentum benyújtását. Összesen több mint 9 hónap kálvária után – a régi, majd az új bankkal – a kérelmező a PBT-hez fordult, ahol a felek egyezséggel rendezték a jogvitát kevesebb mint 1,5 hónap alatt.

Feltétlenül ajánlott az átruházást követő első időszakban fokozott figyelmet tanúsítani. Sokan megszokták már régi bankjukat, azokat az elektronikus felületeket, amelyeken ügyeiket intézni tudták, vagy éppen azt a bankfiókot, ahova évek óta jártak. Bankszámlaszám szerződés esetén kövessük nyomon számlánk alakulását, a betérhelt díjakat, költségeket, és ha valamivel nem értünk egyet, panasz formájában jelezzük azt bankunknak. A kölcsönszerződésünk esetében nézzük meg, hogy a tartozásunk összegében történt-e változás, illetve a részleteket az általunk várt összegben kéri-e a bank. Elképzelhető, hogy az új bank tájékoztatása (pl.: egyenlegértesítő, forgalmi kimutatás stb.) más formában, felépítésben készül, mint korábban, ami szokatlan lehet számunkra. Fontos, hogy szerződésünk alapadatait leellenőrizzük, mert ezzel elkerülhetőek a későbbi problémák.

Érdemes azt is végiggondolni, hogy amennyiben nem szeretnénk az új bankkal szerződéses jogviszonyban állni, akkor milyen lehetőségeink vannak. Jó, ha tudjuk, hogy az ügyfél – az átruházás Felügyelet által engedélyezett napjáig – jogosult a szerződést díjmentesen írásban felmondani, ennek hiányában viszont úgy kell tekinteni, hogy az átruházás tényét és az ezzel összefüggésben módosuló szerződési feltételeket tudomásul vette. A szerződés felmondása esetén az ügyfél fennálló kötelezettségei egy összegben esedékessé válnak, melyet legkésőbb a szerződés szerinti felmondási idő utolsó napjáig köteles teljesíteni.

Mérlegeljük tehát lehetőségeinket, járjunk el körültekintően és döntsünk felelősen!

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

DR. JAKAB ÁGNES*: A hitelszerződési kárigények a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában

Egy pénzügyi döntés hosszú távon hatással lehet anyagi helyzetünkre és még egy megfontolt ügyfél is kerülhet kellemtelen helyzetbe. Mit tehetünk, ha úgy gondoljuk, hogy bankunk intézkedése, vagy éppen mulasztása kárt okozott nekünk? Hosszú vita, vagy gyors megegyezés? A Pénzügyi Békéltető Testület tapasztalatai segítséget nyújthatnak abban, hogyan kezeljük hatékonyan ezeket a kérdéseket.

A mindennapi életben rendszeresen kötünk szerződéseket akkor is, ha ez nem tudatosul bennünk. Például élelmiszer, ruházat vásárlása vagy a fodrásznál történő „megújulás” során nincs szükség írásbeli szerződésre.

Az emberek többsége azonban élete során legalább egyszer nagyobb horderejű, alapos előkészítést igénylő ügyletet is köt. Ez történik lakás, vagy gépjármű vásárlása során, de ide sorolhatjuk a nagyobb értékű műszaki cikkek, háztartási gépek beszerzését is. Előfordul, hogy ezekhez anyagi segítségre van szükség és a hitelfelvétel mellett döntünk.

A bankkal kötendő szerződések közös jellemzője, hogy ebben a körben tipikusan kötelező az írásbeliség. A banki termékek között is vannak egyszerűbb, az ügyfelek által már jól ismert „tradicionalis” termékek, mint a kisebb összegű áruhitel-ek, személyi kölcsönök. Az ezekhez kapcsolódó egyedi szerződések kisebb terjedelműek, könnyebben átláthatóak, mint például egy jelzáloggal biztosított jelentős összegű kölcsönnél. Jellemzően azonban az egyedi szerződésekhez általános szerződési feltételek, üzletszabályzatok, hirdetések kapcsolódnak és a felektől elvárt ezek ismerete és az azoknak megfelelő teljesítés.

Amennyiben az utóbbi valamely okból nem valósul meg, a sérelmet szenvedett fél kérheti a szerződés szerinti teljesítést, az abban rögzített magatartás kifejtését, a szükséges intézkedés megtételét. Amikor a szerződés szerinti teljesítés már lehetetlen – vagy lehetséges ugyan, de a mulasztással, késedelemmel okozott hátrány már nem hárítható el maradéktalanul – és a partner sérelmes magatartására, szerződésszegésére a szerződés nem határoz meg szankciót, rendelkezései nem nyújtanak kompenzációt, a fogyasztók kártérítési igényvel, panasszal folyamodhatnak a pénzügyi szolgáltatóhoz. A panasz elutasítása esetén pedig a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) nyújthat segítséget.

Fontos szabály, hogy a PBT eljárásában csak a megkötött szerződésekkel kapcsolatos igények érvényesíthetőek. Ennek ellenére visszatérően előfordul, hogy az ügyfelek az előterjesztett hiteligenyélések bírálata során tapasztalt banki eljárást sérelmezik a PBT-nél. Több esetben például lassúnak értékelik azt és egyes iratok bekérését indokolatlannak tartják.

Szintén nem békéltethet a testület azokban az ügyekben, amelyekben anyagi kára nem keletkezett a fogyasztónak, hanem személyiségi joga megsértése okán, az úgynevezett sérelemdíj körébe tartozó igényt kíván érvényesíteni.

A testület előtt tehát a szerződésszegéssel okozott vagyoni károk megtérítése iránti igények érvényesítésére lehet eljárást indítani, amelyek sok esetben a hitel- és kölcsönszerződésekhez, ezeken belül pedig döntően a jelzálogkölcsönökhöz köthetőek.

A kárigények során az ügyfélindokok palettája rendkívül színes. Előfordult, hogy az ügyintézési folyamat nem megfelelő üteme, időigénye miatti károkat kérte megtéríteni a kérelmező, de nyújtottak be kérelmet késedelmes folyósítással, a szerződésben ejtett elírás késedelmes kijavításával, vagy éppen a jelzálogjogtörlési engedély késedelmes kiadásával okozott károk miatt is. Sőt, arra is volt példa, hogy a bank által megbízott értékbecslő által készített értékbecslés nem kellő részletessége, hiányossága, a törlesztőrészletnek a jogutód számára történő késedelmes továbbutalása, vagy az önerő előírása generált kárigényt és okozta a jogvitát. A legáltalánosabb okok a nem megfelelő tájékoztatással, a szerződésmódosítási folyamattal, valamint a szerződés módosítására irányuló kérelem elbírálásának elhúzóásával vagy elutasításával kapcsolatosak.

A hiányos tájékoztatásra alapított igények megítélése sok esetben nagyon összetett, hiszen ennek az oknak az alapja csak ritkán a jogszabályban vagy a szerződésben rögzített tájékoztatási kötelezettség megsértése. Volt olyan ügy, ahol a kérelmezőnek a kölcsöne végtörlesztése kapcsán merült fel kára abból, hogy a tájékoztatást adó ügyintéző, a felszámítandó többletköltségekről nem adott tájékoztatást, holott azok teljes körű tájékoztatás mellett nem merültek volna fel. A pénzügyi

szolgáltató vitatta a jogszabályi, vagy a szerződéses rendelkezések megszegését, ugyanakkor a PBT eljárásában tartott meghallgatáson egyezségi ajánlatot tett a kárigényként megjelölt összeg részbeni megfizetésére, amelyet a kérelmező el is fogadott. A vitás ügy a felek kölcsönös megalégedésével, jó üzleti kapcsolatuk fenntartásával zárult.

Fontos tudni, hogy a pénzügyi szolgáltatóknak jellemzően nincs szerződésmódosítási kötelezettségük. Hiába kifogásoljuk, hogy a bank nem járul hozzá a fedezeti ingatlan cseréjéhez, vagy adóstársunk kötelemből kiengedéséhez, mivel ez a bank üzleti döntése körébe tartozó kérdés, így kérelmünk elutasítása szerződésszegést nem valósít meg.

A kártérítési felelősség jogszabályi követelménye szerint a szerződés megszegésével a másik félnek okozott kárt meg kell téríteni, tehát szerződésszegés és kár bekövetkezése nélkül kártérítésről nem beszélhetünk. Ez látszólag evidenciának tűnő megállapítás, mégis a gyakorlat számos problémát teremt. Amikor a pénzügyi szolgáltató nem vitatja szerződésszegő magatartását, az igény jogalapját elismeri és nem zárkózik el a felmerült kérések rendezésétől, akkor főleg a kár bekövetkeztével, annak összegével kapcsolatban merül fel vita a felek között. A bank ugyanis elvárja – jogosan – a kár keletkezésének és a felmerült kár összegének kérelmező általi igazolását. A kérelmezők gyakran nem tudják pontosan meghatározni, hogy – a néha eltúlzottnak is tűnő – igényük konkrétan miből származik, miben fogható meg a tényleges káruk. Előfordul ellentétes példa is, amelyben az ügyfél tételesen ismerteti a bank magatartása miatt elszenvedett hátrányokat. A kártérítési felelősség további feltétele még a kár és a szerződésszegő magatartás közötti ún. ok-okozati összefüggés, melyet a kárigény előterjesztőjének, a kérelmezőnek kell bizonyítania.

Érdemes tájékozódni a szerződésszegő károkozó kimentési lehetőségeiről, a kármegelőzés, kárenyhítés és kárelhárítás jogszabályi követelményeiről is, melyet a Polgári Törvénykönyv szintén meghatároz.

Láthatjuk tehát, hogy a kártérítési felelősség rendszere összetett, és a PBT előtti bizonyítás sok esetben nehézségekbe ütközhet, hiszen például tanú meghallgatására, szakértő kirendelésére nincs mód. Sok esetben azonban a felek ennek ellenére egyezsége jutnak. A személyes találkozás, annak során egymás indokainak jobb megismerése a jövőre nézve is fontos szempontokra világít rá és előremutató lehet a felek további együttműködése során.

Fontos tudni azt is, hogy hogyan lehet elkerülni a kár bekövetkezését, melyben fokozott hangsúlyt kap a felek együttműködésének szükségessége. Egy konkrét ügyben például a kérelmező kárigényét arra alapította, hogy a bank a fedezeti ingatlanra bejegyzett jelzálogjog törléséhez a hozzájárulást nem a szerződésben rögzített határidőben, hanem késedelmesen, csak a panaszát követően küldte meg részére és ezzel a késedelemmel számára kárt okozott. A kérelmező e kár megtérítését kérte az eljárásban. Az eset jól szemlélteti az együttműködés fontosságát és előnyösségét, hiszen a kérelmező – bár sérelmezte, hogy ezt neki kell megtennie – a bank számára nyitva álló határidő leteltét követően haladéktalanul, panaszban jelezte a pénzügyi szolgáltatónak a mulasztását, amely így további késedelem nélkül, haladéktalanul megküldte a kért dokumentumot részére. A felek a PBT által tartott meghallgatáson egyeztették álláspontjukat, amelynek során együttműködők voltak, a kérelmező igényét leszállította, mely teljesítését a bank vállalta, s végül egyezség jött létre közöttük.

Az együttműködésnek, az empátiának az élet minden területén, így a pénzügyek területén is helye van. A PBT elsődlegesen egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között eljárása során, amelyhez biztosítja számukra a személyes megbeszélés lehetőségét. Némely esetben már a meghallgatás előtt, az eljárás írásbeli „előkészítő” szakaszában létrejön az egyezség, ugyanakkor a személyes kapcsolat, írásban esetlegesen el nem mondott egyéni körülmények bemutatása nagymértékben hozzájárul a korábban vitában álló felek megbékéléséhez és a mindenki számára megfelelő megoldás megtalálásához. A PBT a rendelkezésére álló eszközökkel minden segítséget megad a közös álláspont kialakításához, azonban a „Hosszú vita vagy gyors megegyezés?” kérdésre csak a felek adhatják meg a választ!

** A szerző a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2024. március 27-én a VG.hu oldalon.”

DR. SZABÓ ILDIKÓ KATALIN*: **Az ügyfelek érdekében módosultak a pénzügyi békéltetés szabályai**

2024. január 1-től a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) már kettőmillió Ft összeget meg nem haladó igények esetében hozhat egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot, ha az ügyben érintett pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett. Ehhez a kérelemnek megalapozottnak kell lennie. E cikkben szó lesz a PBT-határozatok fajtáiról, arról, hogy ezeket miként befolyásolja az alávetés, hogy mely határozatot látja el végrehajtási záradékkal a bíróság, illetve arról, hogy a PBT-határozataival szemben milyen jogorvoslati lehetőségek vannak.

A békéltető eljárás elsődleges célja, hogy a fogyasztó és az érintett pénzügyi szolgáltató megállapodásra jusson és az eljárás egyezségkötéssel záródjon. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, azt a PBT jóváhagyja (*jóváhagyó határozat*). Ennek eredményeként az egyezség bírósági úton végrehajthatóvá válik. Ez azt jelenti, hogy amennyiben a pénzügyi szolgáltató az egyezséget teljesítési határidőn belül nem teljesíti, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a PBT határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

Mi történik, ha az egyeztetés során a feleknek nem sikerül megállapodniuk, a fogyasztó kérelme a lefolytatott bizonyítási eljárás eredményeként a PBT álláspontja szerint azonban megalapozott? Ezekben az esetekben a meghozandó határozat típusa más abból a szempontból, hogy tett-e a pénzügyi szolgáltató *alávetési nyilatkozatot*, illetve, a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény, az *ügyérték* a jogszabályi alávetés értékhatárát meghaladja-e.

De mi az az alávetés?

Az alávetés lehet *önkéntes* – a pénzügyi szolgáltató döntésén alapuló -, vagy *jogszabályi alávetés*. Az önkéntes alávetés a pénzügyi szolgáltató írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a PBT eljárásában hozott határozatában foglaltaknak egyezség hiányában eleget tesz, azaz azt magára nézve kötelezőnek ismeri el. Ez a pénzügyi szolgáltató döntésén alapul. Lehet *általános alávetés*, amikor az ügy ismerete nélkül, előre és visszavonásig (korlátozással vagy anélkül) veti magát alá a PBT által meghozandó döntéseknek. Alávetési nyilatkozatában a pénzügyi szolgáltató ugyanis korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy egyéb más módon. Például bizonyos összeghatárig terjedő ügyértékű ügyekben fogadja el a PBT határozatát, vagy egyes típusú termékekkel kapcsolatos jogvitákban tesz csak általános alávetési nyilatkozatot. A pénzügyi szolgáltatók által tett általános alávetési nyilatkozatokról nyilvánosan elérhető lista áll rendelkezésre a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján.

A pénzügyi szolgáltató a konkrét ügy ismeretében is tehet alávetést, ezt nevezzük *eseti alávetésnek*. 2017. január 1-től él a *jogszabályi alávetés* intézménye is, amely azt jelenti, hogy a pénzügyi szolgáltató döntésétől függetlenül, a törvény rendelkezése alapján hozhat kötelező határozatot a PBT a pénzügyi szolgáltatóval szemben. A jogszabályi alávetés értékhatára emelkedett 2024. január 1-től a korábbi egymillióról, kétmillió forintra. A PBT e módosítás következtében hozhat alávetés hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot azokban az ügyekben, ahol az ügyérték nem haladja meg a kétmillió forintot.

Kötelezést tartalmazó határozatot akkor hoz a PBT, ha a felek az eljárásban nem kötöttek egyezséget és a lefolytatott eljárásban a jogsértést megállapítja, és a pénzügyi szolgáltató vagy alávetési nyilatkozatot tett, vagy az ügy a jogszabályi alávetés hatálya alá tartozik. A kötelező határozatban foglaltak teljesítésének elmaradása esetén a fogyasztó kérheti a bíróságtól a PBT határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

Milyen esetben hoz a PBT ajánlást? Mi a különbség az ajánlás és a kötelező határozat között?

Ajánlást akkor ad ki a PBT, ha a felek az eljárásban nem kötöttek egyezséget, és a lefolytatott eljárás eredményeként a jogsértést megállapította, és a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, és az ügy nem tartozik a jogszabályi alávetés hatálya alá, azaz a fogyasztó igénye meghaladja a kétmillió forintot. Az ajánlásban foglaltak bírósági végrehajtás útján történő kikényszerítésére nincs lehetőség. Tehát az alávetés megléte és az ügyérték határozza meg, hogy egyezség hiányában, megalapozott fogyasztói igény esetén a PBT kötelezést tartalmazó határozatot, vagy ajánlást hoz.

Milyen esetben hoz a Pénzügyi Békéltető Testület eljárást megszüntető határozatot?

Ha a fogyasztó visszavonja kérelmét, vagy a felek közösen kérik az eljárás megszüntetését. Erre gyakran eljáráson kívüli megegyezések esetében kerül sor, hiszen a kérelmező, vagy a felek közösen bármikor dönthetnek úgy, hogy nem kérik a PBT további közreműködését, és annak jóváhagyó határozatát sem.

Ha a tényállás tisztázásához elegendő okirati bizonyíték nem áll rendelkezésre, vagy ha tanúk meghallgatására, szakértő kirendelésére, azaz, ha olyan széles körű bizonyítás lefolytatására lenne szükség, amely a PBT eljárása keretében nem biztosított, szintén az eljárás megszüntetésére kerül sor. Azokban az esetekben, ahol a PBT álláspontja szerint a kérelmező által vélt jogszabálysértés vagy szerződésszegés nem történt meg, a pénzügyi szolgáltató nem vétett, a megszüntető határozatban azt állapítja meg a PBT, hogy a szolgáltató jogszerűen járt el, szerződésszegést vagy jogszabálysértést nem követett el, a kérelem megalapozatlan.

Milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre a PBT egyes döntéseivel szemben?

A Pénzügyi Békéltető Testület határozatával szemben fellebbezésre nincs lehetőség. Sem a PBT elnöke, sem a Magyar Nemzeti Bank (MNB) nem helyezheti hatályon kívül a Pénzügyi Békéltető Testület határozatát.

A békéltetési eljárás igénybevétele nem korlátozza viszont a fogyasztónak azt a jogát, hogy ha nem ért egyet a PBT álláspontjával, igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A kötelezésekkel és az ajánlásokkal szemben keresetet lehet benyújtani a Fővárosi Törvényszékhez a határozat kézbesítésétől számított tizenöt napon belül. Ebben a határozat hatályon kívül helyezését lehet kérni, ha a PBT tanácsban járt el és a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az MNB törvény rendelkezéseinek; a PBT-nek nem volt hatásköre az eljárásra; a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. Továbbá az ajánlások és a jogszabályon alapuló kötelezések esetében a határozat érdemi része is támadható a jogorvoslat keretében.

Jelentős változás január 1-től az is, hogy a pénzügyi szolgáltató terhére megállapított döntéssel szembeni egyet nem értésnél a pert a jövőben minden esetben a pénzügyi szolgáltatónak kell kezdeményeznie. Megszűnt az ajánlások és a jogszabályi alávetéseken alapuló kötelezések esetére alkalmazott eltérő jogorvoslati rend, vagyis az ellentmondás lehetősége. A jövőben nem a kérelmezőknek kell pert indítaniuk azért, hogy a PBT jogszabályi alávetésen alapuló kötelezésében foglaltakat a bíróságoktól is kérjék megállapítani. Ha a PBT döntését a pénzügyi szolgáltató vitatja a perrel kapcsolatos felperesi feladatok és költségek a jövőben minden esetben őt és nem a kérelmezőt terhelik, a perben a pénzügyi szolgáltató a PBT-vel áll szemben, nem a kérelmezővel. A peres eljárásban a bíróság dönti el, hogy a PBT által hozott határozatot hatályában fenntartja-e vagy azt hatályon kívül helyezi.

A jogszabályváltozás a kötelező alávetés megemelt ügyértékével, illetve az eddig eltérő peresítési szabályok egységesítésével egyértelműen a fogyasztói érdekeket erősíti. A törvénymódosítás ugyanakkor nem változtat a Pénzügyi Békéltető Testület gyakorlatán, hogy minden fogyasztói jogvitában az elsődleges cél az, hogy az eljárás a felek által kölcsönösen elfogadott megállapodással záródjon le akár az eljáráson belül, akár azon kívül.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2024. március 13-án a VG.hu oldalon.”

DR. NAGY OLGA*: Buktatók és megoldások a baleset- és betegségbiztosításoknál

Egy baleset, betegség testi-lelki fájdalmai mellett akár súlyos jövedelemcsökkenéssel is járhat. A biztosítási piacon található különböző baleset-, illetve egészségbiztosítások ilyen esetekre nyújtanak segítséget. De mire figyeljünk oda, ha ilyen biztosítást kötünk?

Köthetünk egyénileg biztosítást, csatlakozhatunk (pl. a munkáltatónk, bankunk által kötött) csoportos biztosításhoz, vagy egészségpénztári tagságunk által is válhatunk biztosítottá. Minden esetben fontos azonban, hogy ne csak az úgynevezett

termékismertetőt és a biztosítási összegeket tartalmazó táblázatot tekintsük át, hanem olvassuk el a részletes szabályokat tartalmazó általános- és különös biztosítási feltételeket is.

Utóbbiakról a szerződőt még az ajánlat megtétele előtt tájékoztatnia kell a biztosítónak, illetve csoportos biztosítás esetén a szerződőnek. A gyakorlatban azonban az történik, hogy kipipáljuk a nyomtatványon, hogy a biztosítási feltételeket megismertük és elfogadtuk, de valójában nem olvassuk el azt a terjedelme miatt.

Érdemes külön figyelmet fordítani az általános szerződési feltételben részletezett közlési kötelezettségre, a mentesülésre, a kizárásokra.

A biztosító egyedi kockázatelbírálást is végezhet, a szerződőhöz és a biztosítotthoz kérdéseket intézhet, utóbbtól egészségi nyilatkozatot kérhet, orvosi vizsgálatot rendelhet el még az ajánlat elfogadása előtt.

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtti ügyekben általános tapasztalat, hogy a biztosítottak minden egészségügyi kérdésre nemleges választ adnak, holott kevés olyan ember van, aki még soha nem vett részt orvosi kivizsgáláson, nem volt panasa, betegsége, sportsérülése, nem szed gyógyszert. Általában a baj bekövetkeztekor szembesülnek azzal, hogy a nem a valóságnak megfelelően kitöltött egészségi nyilatkozatukkal megsértették közlési kötelezettségüket, ezért a biztosító mentesül a szolgáltatás teljesítése alól. A szolgáltatási igénybejelentéshez a biztosító mindig orvosi iratokat kér, amelyekből rögtön kiderül például, hogy ha a biztosított térdszalagja korábban már sérült volt, esetleg gerincbántalmak miatt kivizsgáláson vett részt, csak nem tulajdonított neki jelentőséget. A biztosító a kockázatviseléséből eleve ki is zárhat bizonyos eseményeket melyeket szintén érdemes áttanulmányozni. A jellemzőbb eseteket említve, rendszerint kizárják a biztosítók a kockázatviselésükből az olyan betegséget, kóros állapotot, maradandó egészségkárosodást, amely a kockázatviselés kezdetekor már fennállt. Előfordult olyan eset a PBT előtt, mikor a biztosított évek óta vérnyomáscsökkentő gyógyszert szedett, majd szív- és keringési betegsége miatt fordult a biztosítóhoz. Egy másik esetben már szerződéskötéskor térdprotézise volt az ügyfélnek, elesett biciklivel és műteni kellett a lábát. Mindkét esetben kizárásra hivatkozva utasította el az igényt a biztosító.

A rendszeres alkohol-, illetve kábítószer-fogyasztás is kizáró ok lehet, amelyekre például a laboreredményekből lehet következtetni. De nem fedezik a biztosítók a biztosított által esetleg szándékosan magának okozott testi sérüléseket sem.

Mindig alaposan tekintsük át a különös biztosítási feltételeket is, mert itt van meghatározva pontosan, hogy mire fog térítést nyújtani a biztosító. Válasszunk olyan terméket, állítsuk össze a fedezeteket úgy, hogy az az élethelyzetünknek a leginkább megfeleljen.

Néhány példa: ha valaki egyéni vállalkozó és egy baleset, vagy betegség esetén teljes jövedelemkieséssel kell számolnia, akkor fontos, hogy keresőképtelenségi fedezet is legyen a szerződésében. Ha nagyon aktív életet él a biztosított, sokat sportol, akkor ne csak a baleseti műtétet, a baleseti maradandó egészségkárosodást, a kórházi napi térítést, de a baleseti költségtérítést is fedezze a szerződés. Sok esetben ugyanis a baleset helyszínéről a kezelés helyszínére történő helikopter-es szállítás költsége magasabb, mint az összes többi költség. Aki naponta sokat autózik a munkája miatt, annak kedvező, ha külön közlekedési balesetre vonatkozó fedezetet is tartalmaz a szerződése. Amennyiben a kiemelt kockázatú, nagyon súlyos betegségektől tartunk, mint amilyen a rosszindulatú daganatos megbetegedés, szívizomelhalás, agyi érkatasztrófa, szervátültetés stb., akkor erre is igényelhetünk külön fedezetet.

Fontos tisztában lennünk néhány orvosi kifejezéssel, biztosítási szakzsargonnal is. A biztosítók előszeretettel használják például a csőtükrözés fogalmát, amiről egy átlagember nem sok ismerettel rendelkezik, így a szerződés olvasásakor nem is jelent számára semmit. A biztosítók pedig annak általános ismertségére hivatkozással nem rögzítik annak részleteit. Azokat a beavatkozásokat értik alatta összefoglalóan, amikor a beteg szervezetébe egy csövön keresztül bevezetett optikai eszköz (= scop) segítségével végzik a műtétet (például laparoscop, arthroscop, endoscop segítségével). Vannak olyan szerződési feltételek, melyek teljesen kizárják ezeket a típusú műtéteket és csak azokra vállalnak kockázatot, melyeket nem csőtükrözéssel folytatnak. A gyakorlatban egyre több beavatkozást ilyen módszerrel végeznek, azaz a műtétek jelentős részét kiveszik a kockázatból.

Az egynapos sebészeti beavatkozások esetén sem térít minden esetben a biztosító, csak a különös feltételben, vagy annak mellékletében felsorolt egyes OENO-kódokra nyújt szolgáltatást. Tervezett műtét esetén célszerű ezért a műtétet végző orvossal az OENO-kódot előzetesen egyeztetni és azt a szerződés alapján beazonosítani.

A maradandó egészségkárosodás kapcsán érdemes tisztában lenni azzal, hogy annak mértékét minden esetben a biztosító orvosa határozza meg, általában a szerződés külön mellékletébe foglalt ismérvek alapján és nem az Orvosszakértői Intézet szakvéleményében vagy a nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv határozatában foglaltak szerint. A műtéti térítés mértékét szintén a szerződésben meghatározott kategóriák (kis-, közepes-, nagy műtét) alapján a biztosító orvosának, és nem a beteg kezelőorvosának véleménye vagy a beteg közérzete szerint határozzák meg. A baleset fogalma is többször okozott már problémát. Biztosítási értelemben ugyanis csak az lehet baleset, amit hirtelen fellépő, egyszeri, külső behatás okoz, a biztosított akaratától függetlenül. Külső behatás hiányában tehát nem baleset például, amikor focizás közben rosszul lépünk és megrándul a lábunk.

Ha nem vagyunk megelégedve a biztosítónk szolgáltatásával és eredménytelenül panaszt tettünk, akkor a PBT-hez fordulhatunk segítségért. A PBT előtti baleset-, illetve betegségbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben nincs lehetőség független igazságügyi orvosszakértőt kirendelni, a felek által hozott orvosi iratok, szakvélemények, esetleg a részletes műtéti leírás alapján van lehetőség az álláspontok közelítésére. Elképzelhető, hogy a biztosítók a békéltetési eljárás során megbízott orvosukkal felülbírálják eddigi álláspontjukat, esetleg a biztosított személyes orvosi vizsgálatát is lehetővé teszik. Előfordul az is, hogy a sérülés körülményei tisztázódnak az eljárás során és így már nincs akadálya annak, hogy a káresemény balesetnek minősüljön.

Egyezés született például így egy olyan ügyben, mikor a versenyszerűen kosárlabdázó biztosított térsérülésével kapcsolatos műtéti- és kórházi napi térítés összegét a biztosító végül megfizette, mert az eljárás során a biztosított benyújtotta a meccs jegyzőkönyvét, melyből kiderült, hogy egy szabálytalanság során, több játékkal is ütközött, vagyis nem egy rossz lépés miatti rándulás, hanem baleset következtében szenvedett térsérülést. Egy másik ügyben a részletes műtéti leírás becsatolását követően pedig magasabb térítési kategóriába sorolták a biztosítottat. A tanulság: érdemes minden igényérvényesítési lehetőséget kimeríteni igazunk érdekében.

* A szerző a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja

„Szerkesztett formában megjelent 2024. január 31-én a VG.hu oldalon.”

**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2024

Nyomda: Prospektus Kft.

8200 Veszprém, Tartu u. 6.

mnb.hu

©MAGYAR NEMZETI BANK

1013 BUDAPEST, KRISZTINA KÖRÚT 55.