



Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről

2016





Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről

2016



Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

Tartalom

Elnöki előszó	5
1. A Testület első 6 éve	7
2. A Testület működése 2016-ban	11
2.1. Jogszabályi környezet	11
2.2. Szervezet, irányítás	12
2.3. Belföldi és nemzetközi kapcsolatok	14
2.3.1. Belföldi kapcsolatok	14
2.3.2. Nemzetközi kapcsolatok	15
3. A békéltetési ügyekkel összefüggő 2016. évi tevékenység	17
3.1. A 2016. évi békéltetési tevékenység számokban	17
3.1.1. Az ügyszám és az ügyintézési idő	17
3.1.2. A beérkezett kérelmek	18
3.1.3. A lezárt ügyek	22
3.2. A működés során szerzett tapasztalatok	24
3.2.1. Pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	24
3.2.2. Biztosítási szerződésekkel kapcsolatos jogviták	43
3.2.3. A tőkepiaccal és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták	52
3.2.4. A pénztárakkal kapcsolatos jogviták	53
3.2.5. Az Online Vitarendezési Platform és az ezen keresztül kezdeményezett jogviták	54
4. A Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadása	57
5. Az elszámolási ügyekkel összefüggő 2016. évi tevékenység	60
5.1. Az elszámolási ügyek számokban	60
5.2. A Testület tapasztalatai az egyes ügycsoportba tartozó ügyeknél	62
6. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták	66
7. Alternatív Vitarendezés Magyarországon Konferencia	69

Mellékletek:

1. számú melléklet	A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje	77
2. számú melléklet	Általános fogyasztói kérelem és meghatalmazás	92
3. számú melléklet	FIN-Net formanyomtatvány	99
4. számú melléklet	Az alávetési nyilatkozatok nyilvántartásának rendjéről	101
5. számú melléklet	A 2016-ban bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók	103
6. számú melléklet	A Pénzügyi Békéltető Testület által alkalmazott jogszabályok	110
7. számú melléklet	Adatgyűjtés, az adatvagyon kezelésének szabályai	114
8. számú melléklet	Alternatív Vitarendezés Magyarországon Konferencia programja	116
9. számú melléklet	Pénzügyi Tanácsadói Irodahálózat irodái	118

Elnöki előszó



A Pénzügyi Békéltető Testület 2016-ban is mozgalmas évet zárt, a működésének hatodik évében 4.408 új fogyasztói kérelemmel és 1.089 új elszámolási üggyel foglalkozott. A békéltetési feladatok terén 2016-ban is a korábbi években érkezett éves ügydarabszám volt nagyságrendileg jellemző. A fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolásokhoz, valamint egyes ilyen szerződések módosulásához, forintra átváltásához kapcsolódó ügyekben is változatlanul eljártunk, bár már közel sem olyan ügyszámmal kellett megbirkóznunk, mint 2015-ben.

Az elmúlt év is bőven tartogatott újdonságokat. 2016. február 15-től kezdődően indult el az online vitarendezési platform. A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendeletének (OVR) felhatalmazása alapján az Európai Bizottság létrehozott egy európai online vitarendezési platformot 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. E platform használata jelentette első új feladatunkat a tavalyi évben.

2016. február 22-től új logo-t használunk, mely kifejezi a Testület függetlenségét és önálló arculatot jelent. 2016. május 2. óta új helyen folytatjuk korábbi tevékenységünket. A Budapest XIII. kerület Váci út 76. Capital Square Irodaház földszintjén tizenhárom új, minden igényt kielégítően felszerelt tárgyalótermünkben várjuk ügyfeleinket a meghallgatásokra. Változatlanul a korábbi levelezési címre, ügyfélszolgálati helyre és címre fogadjuk a hozzánk érkező küldeményeket, igényeket. 2016. december 1-ig a telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége 06-40/203-776 volt, 2016. december 1-től a 06-80/203-776 telefonszámon fogadta ügyfeleink hívásait. A múlt év utolsó hónapjától a 40-es számra érkező hívásokat 2017. május 31-ig automatikusan átirányítják a 80-as hívószámra, 2017. június 1-től augusztus 31-ig pedig a 40-es szám hívásakor hangbemondás tájékoztatja majd az ügyfeleket az új hívószámról.

Működési rendünket az elmúlt év során két alkalommal módosítottuk, részben újabb szabályokat iktattunk be, részben a meglévőket pontosítottuk.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény módosítását is kezdeményeztünk, melynek legfontosabb eleme egy új szabály bevezetése volt. Ennek értelmében, egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat a Testület eljáró tanácsa vagy az egyedül eljáró testületi tag, ha a pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg az egymillió forintot. E törvényi rendelkezést a 2017. január 1. napját követően beérkező fogyasztói kérelem alapján indult eljárásokban alkalmazzuk. Ezzel a szabállyal a cél az, hogy növeljük a pénzügyi szolgáltatók megegyezésre vonatkozó hajlandóságát.

A másik lényeges jogszabály módosítás, hogy a személyi jövedelemadóról szóló törvény 2016. november 26. napjától hatályos változásának eredményeképpen a hitel- vagy kölcsönszerződésből, illetve a pénzügyi lízingszerződésből származó követelés elengedése esetén a fogyasztót nem terheli adófizetési kötelezettség. E jogszabályi változással célunk az, hogy segítsük mind a pénzügyi szolgáltatókat, mind az érintett kérelmezőket a hitel- és kölcsönjogviszonyból eredő nehézségek megoldásában, kiemelten kezelve az úgynevezett nem teljesítő hitelek esetét, biztosítva ezzel is a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló 1/2016 (III.11.) Magyar Nemzeti Bank által meghozott ajánlás gyakorlati érvényesülését.

Az előttünk megkötött és általunk jóváhagyott egyezségeken túlmenően számos alkalommal tapasztaltuk, hogy a felek az eljáráson kívül állapodtak meg. Ez nagyon pozitív, hiszen azt jelzi, hogy a pénzügyi szolgáltatók nem megvárva a mi eljárásunk eredményét, egyezséget ajánlanak és kötnek is a korábbinál nagyobb számban. Pozitív fejlemény az is, hogy egyre több fogyasztó van tisztában a rá vonatkozó szabályokkal és tapasztalatunk szerint egyre többen értik és képesek értelmezni az általuk aláírt pénzügyi szolgáltatási szerződéseket. Javul tehát a fogyasztók pénzügyi ismerete, kultúrája.

Sajnos azonban több méltányossági ügygel kellett foglalkoznunk tavaly, mint a korábbi években. Továbbra is szeretnénk segíteni az önhibájukon kívül kötelezettségeiket teljesíteni nem tudó pénzügyi fogyasztókat abban, hogy ügyükben a pénzügyi szolgáltatók az előttünk folyó eljárásban megfontolhassák, tudnak-e, akarnak-e méltányossági szempontú döntést hozni. Köszönetemet fejezem ki minden olyan pénzügyi szolgáltatónak és valamennyi képviselőjének, akik ebben tudtak és akartak együttműködni ügyfeleikkel.

Békéltetési tevékenységünkön túlmenően feladatunknak érezzük az alternatív vitarendezés minél szélesebb körű megismertetését Magyarországon. Ezt az ügyet az Országos Bírósági Hivatallal közösen a jövőben is támogatjuk. 2016. november 30-án és december 1-én egy sikeres alternatív vitarendezési konferenciát szerveztünk, melyen e szakma neves képviselői tartottak előadásokat és tájékoztatták a nagyközönséget arról, hogy hol tart ma hazánk ezen a területen. A konferencia honlapján, a <http://www.mnb.hu/bekeltetes/avrkonferencia> bárki tájékozódhat arról, hogy a bíróságon belüli és kívüli közvetítés, a békéltetés és a választottbíráskodás milyen eredményeket tudhat magáénak.

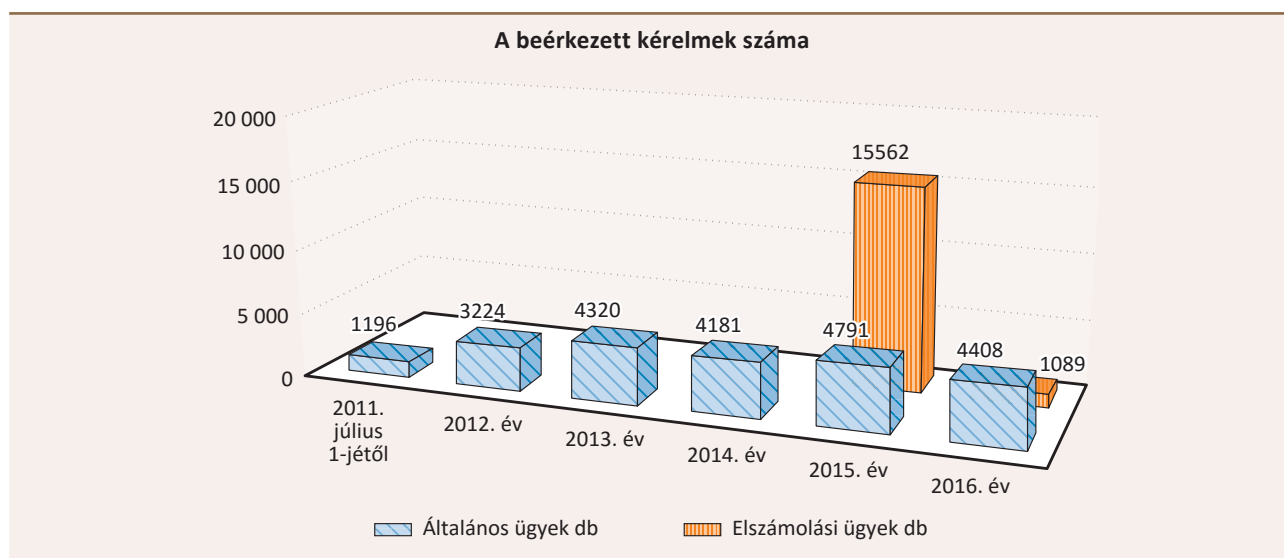
Az érdeklődők, ügyfeleink és leendő ügyfeleink továbbra is a www.penzugyibekeltetotestulet.hu weboldalunkon találják meg a Testület működésével kapcsolatos valamennyi információt és tudnivalót, csakúgy, mint korábban.

Köszönöm az elmúlt évben tanúsított együttműködésüket és kérem mind a kérelmezők, mind a pénzügyi szolgáltatók közreműködését közös sikereinkhez 2017-ben is!

dr. Kovács Erika
a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke

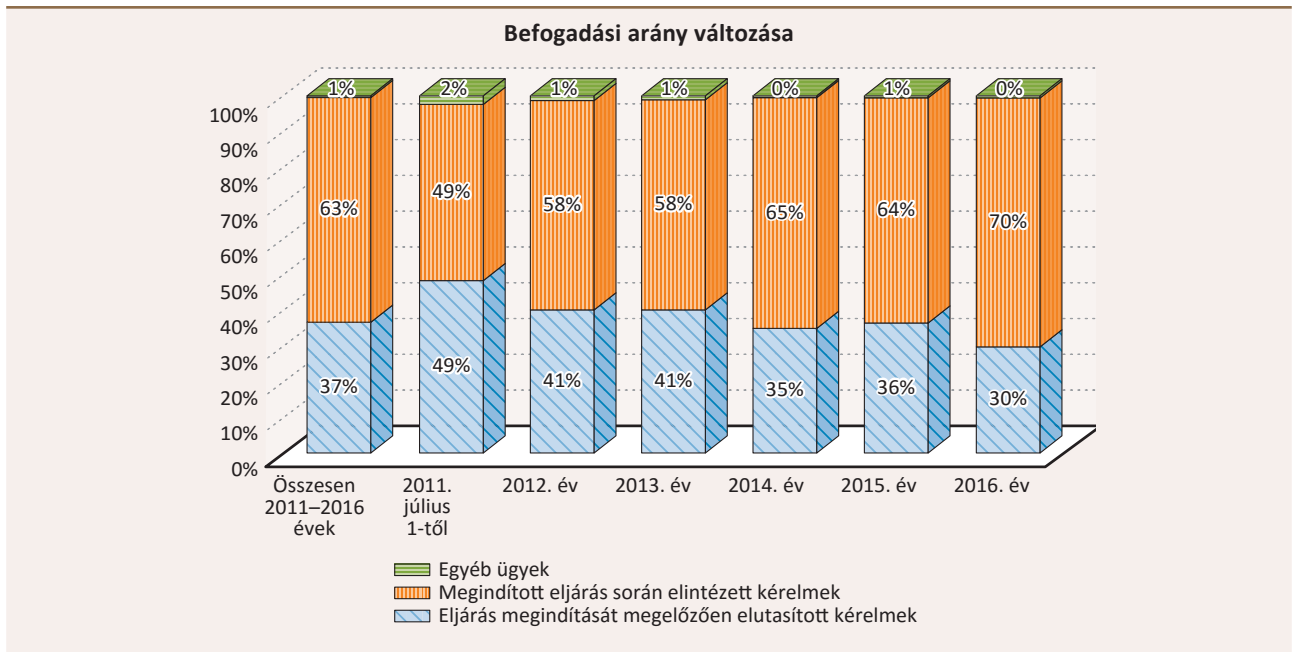
1. A Testület első 6 éve

A Pénzügyi Békéltető Testület 2011. július 1. óta foglalkozik pénzügyi fogyasztói jogviták békéltetés útján történő rendezésével. A megalakítás óta 22.000 fogyasztó fordult a Testülethez kérelemmel pénzügyi jogvitája bíróságon kívüli rendezése érdekében (általános ügyek). A törvényi elszámolás szabályai okán 2015-ben és 2016-ban további 16.600 fogyasztónak minősülő magánszemély kért döntést (elszámolási ügyek). Az általános ügyek éves átlagos ügydarabszáma 4.000, a legtöbb ilyen új ügy 2015-ben érkezett. A vonatkozó elszámolási törvénybeli szabályok okán elszámolási ügyek döntően 2015-ben érkeztek (15.562 ügy).



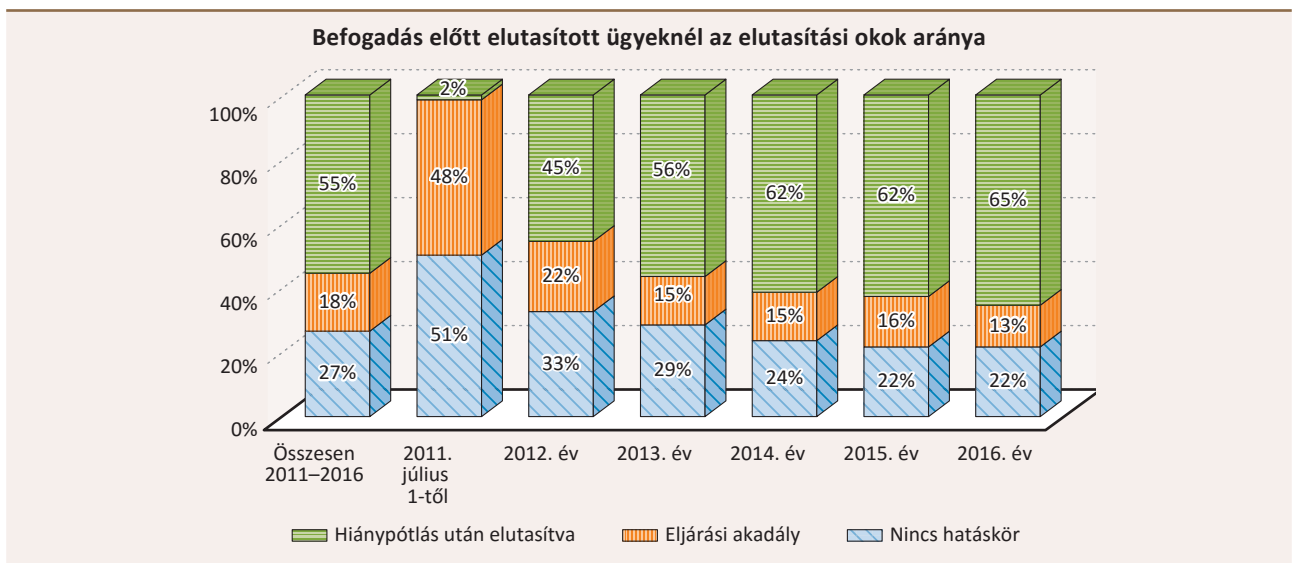
A beérkező kérelmek tartalma, minősége jelentősen változott, javult az évek során. A fogyasztók megismerték azt, hogy mely igényekkel tudnak a Testülethez fordulni és mi szükséges ahhoz, hogy a Testület ezekkel az igényekkel érdemben foglalkozni tudjon. A megalakulás évében a beérkező kérelmek 49%-át többségében azért kellett elutasítani, mert az eljárásra nem volt hatáskör vagy olyan eljárási akadályt észlelt az eljáró tanács, amely miatt a törvény szerint nem lehetett eljárást lefolytatni. A következő években az eljárás megindítása előtt elutasított kérelmek aránya és darabszáma csökkent, **egyre nagyobb arányban kerültek befogadásra** a kérelmek, így egyre magasabb lett az érdemi elbírálásra alkalmas általános (békéltetési) ügyek aránya. Ez az arány 2016-ra már 70 százalékára emelkedett. Ezzel párhuzamosan fokozatosan csökkent azoknak a beadványoknak aránya, amelyeknél hiányos iratok, eljárási akadály vagy hatáskör hiánya miatt érdemben nem volt intézhető az ügy. Ez a tendencia a kérelmezők szempontjából kedvező.

A Testület fontos céljának és feladatának tekinti a befogadási arány növelését, melynek lehetőségét és módját abban látja, hogy csak azoknak az iratoknak a pótlására hívja fel a jövőben a kérelmezőt, amelyek a szolgáltatótól nem szerezhetőek be. Az eljáró tanácsok a jövőben próbálnak arra törekedni, hogy a hiánypótlási felhívások még inkább érthetőek legyenek, hogy a kérelmezők jobban megértsék, hogy mire van szükség, mit kell szolgáltatniuk.



A befogadás előtt különböző **elutasítási okok** lehetnek, így a hatáskör hiánya, az egyes, törvényben foglalt eljárási akadályok és a hiánypótlások nem teljesítése is. A Testület működésének első évében a hatáskör hiánya miatti elutasítás volt a legnagyobb arányban jellemző, de ezen ok évről évre kisebb arányt képvisel, 2016-ban már csak 22% volt. Az egyes eljárási akadályok (ugyanazon ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárás, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, stb.) miatt is jelentős arányban, 48%-ban kellett ügyeket elutasítani 2011-ben, de ez az arány már a következő évben kevesebb, mint felére, 2016-ra pedig 13%-ra csökkent.

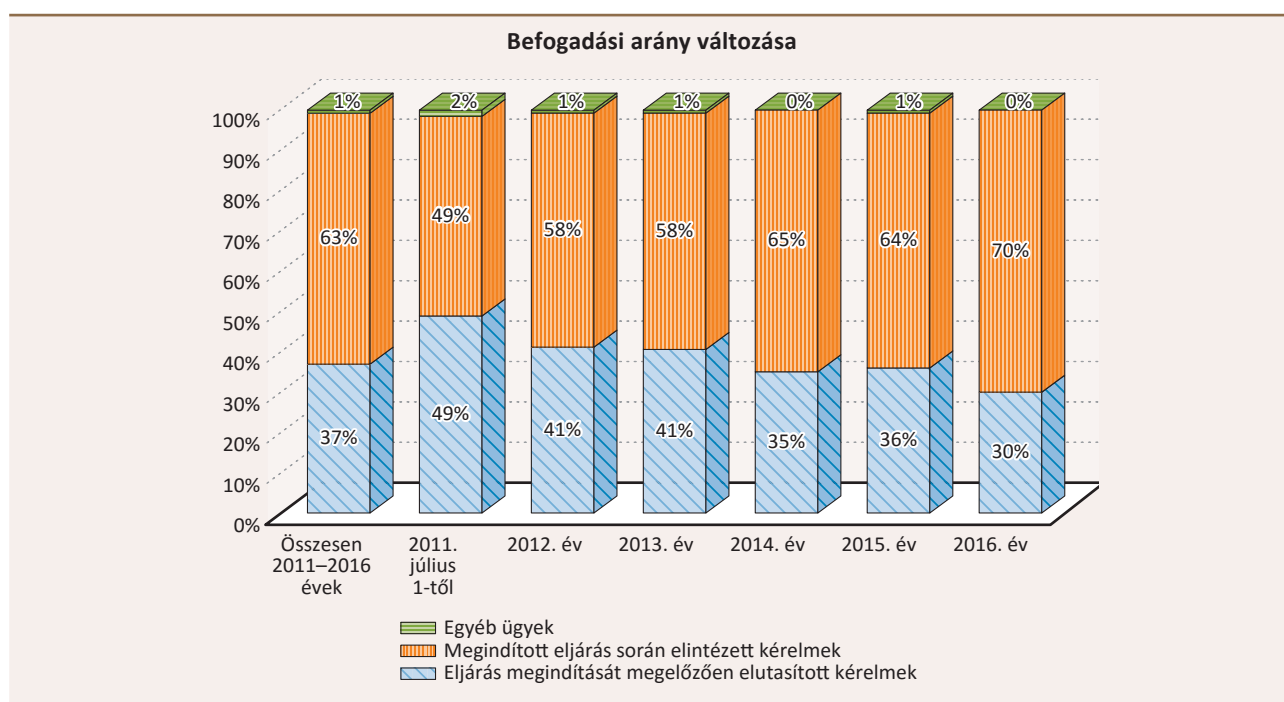
A hiánypótlás nem teljesítése miatti elutasítások száma azonban sajnos nőtt. Míg 2011-ben csak a kérelmek 2%-ában volt ez jellemző, addig 2012-ben 45%, 2013-ban 56%, 2014-15-ben 62% és 2016-ban 65% volt. A hiánypótlások nem teljesítésének oka 2016-ban az ügyek döntő többségében az volt, hogy megelőző panasz eljárás nem került lefolytatásra. A hiánypótlás nem teljesítése miatt elutasított 914 kérelem közül 679 kérelemnél (74%) a fogyasztó nem igazolta, hogy a kérelem benyújtását megelőzően megkísérelte a pénzügyi szolgáltatóval a jogvita közvetlen rendezését. A kérelmezők közül sajnos még mindig sokan nem ismerik ezt a szabályt. A panasz hiánya miatt elutasított ügyekben a kérelmezők általában visszajönnek a Testülethez, miután segítségként megkapják az eljáró ügyintézőtől a kérelemnyomtatványt, illetve tájékoztatásban részesülnek a jogszabályi előírásról arra vonatkozóan, hogy a panasz eljáráson túlessenek.



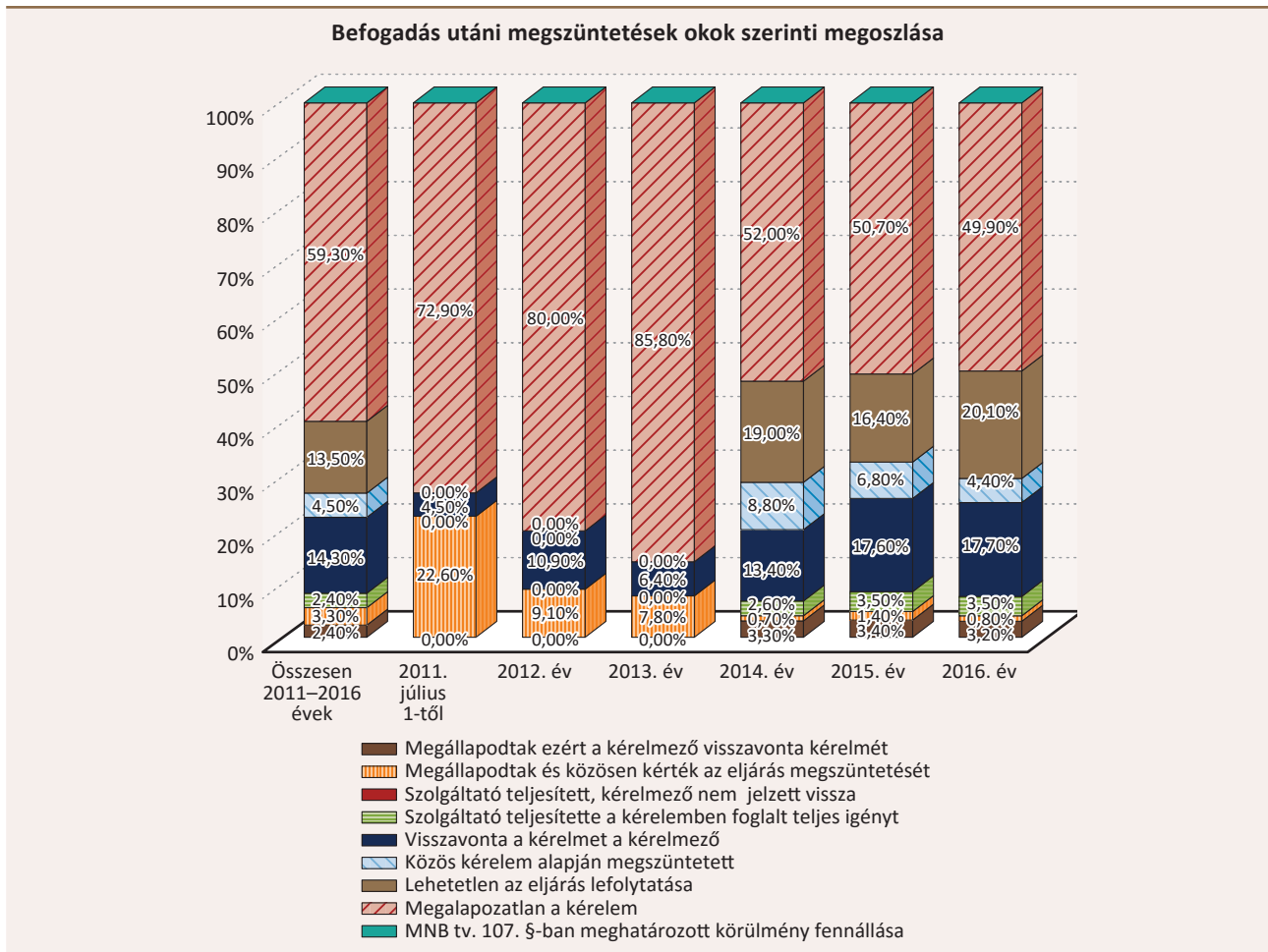
Visszatérve a befogadási arányok változásához a 2011-2016. közötti időszakban, az is megvizsgálandó, hogy az eljárás megindítását megelőzően el nem utasított kérelmek elintézése hogyan alakult. A hat év összesített adatai alapján megállapítható, hogy az összes beérkező kérelem (az általános ügyekben) – darabszám szerint 16.600 – 63%-a érdemi eljárás lefolytatásához vezetett. Ez éves bontásban az alábbi arányokat jelenti:

- 2011-ben 49%,
- 2012-ben és 2013-ban 58%,
- 2014-ben 65%,
- 2015-ben 64%,
- 2016-ban 70%

Érdemi eljárás lefolytatására akkor kerül sor, ha a Testületnek van hatásköre, nincs eljárási akadály és a kérelem alkalmas az érdemi elbírálásra, azaz rendelkezésre áll minden olyan adat és információ, melyek alapján a befogadás megtörténhet. A befogadott kérelmek aránya az eljárás megindítását megelőzően elutasított kérelmek arányához viszonyítottan is az évek folyamán folyamatosan nőtt.



Befogadás után már csak az eljárás megszüntetésének van helye, ha a felek között nem jön létre egyezség és olyan körülmény áll fenn, amely miatt a Testület nem tud döntést (ajánlás, kötelezés) hozni. Az eljárás megszüntetésének okait az MNB törvény 112.§.(3) és a Működési Rend is tartalmazza. Az egyes eljárást megszüntető okok miatti megszüntetések az évek során az alábbiak szerint alakultak:



A kérelmezők számára egy eljárás lefolyása akkor kedvező, ha olyan egyezséget tud kötni a szolgáltatójával, ami a felmerült problémát, kialakult jogvitát végérvényesen megoldja. Nem feltétlenül kell azonban megvárni egy eljárás végét ahhoz, hogy egyezés létrejöhessen. A formálisan megkötött és a Testület által jóváhagyott egyezségeken kívül lehet még olyan kimenete is egy eljárásnak, hogy a kérelmet a kérelmező egyoldalúan vagy a szolgáltatójával közösen visszavonja, illetve a szolgáltató az eljárás ideje alatt a kérelemben foglaltak szerint teljesít, így nincs ok az eljárás további folytatására (okafogyott). Ezek az úgynevezett quasi egyezségek.

A kérelmezők számára kedvező eredménnyel befejeződő eljárások 2013-2016. között az alábbiak szerint alakultak:

2016-ban a megszüntetett ügyek közel 22 %-át a közösen vagy a kérelmező általi visszavont kérelmek tették ki. Ezek mögött az ügyek mögött is nagy részben egyezés áll. Sok esetben azonban a felek további egyeztetésre vonatkozó megállapodását vagy a kérelmező azon felismerését takarja, hogy a pénzügyi szolgáltató jogszerűen járt el.

2016-ban a kérelmek visszavonása az alábbiak szerint alakult:

	Meghallgatáson	Meghallgatáson kívül	Összesen
Visszavonás	383	114	497
Közös kérelem	115	7	122
Összesen	498	121	619

2. A Testület működése 2016-ban

A Testület 2016. évi működése a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. §-ban, valamint a 2014. évi XL. törvény 21-22. §-ban foglalt szabályokon alapult.

2.1. JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET

Az MNB törvény Testületre vonatkozó rendelkezései az év folyamán többször módosultak, kiegészültek. Új szabály a 102. § (2) bekezdésének módosítása, amely az online vitarendezési platform alkalmazásának lehetőségét biztosítja. Kimondja, hogy ha a Testület beleegyezett, hogy az online vitarendezési platformon keresztül továbbított jogvita kapcsán alternatív vitarendezési eljárást folytasson le, akkor a 2013. május 21-i 524/2013/EU Európai Parlament és Tanács rendeletében és a Bizottság 2015/1051. számú végrehajtási rendeletében foglaltak figyelembe vételével köteles eljárni.

Módosult a 106. § (3) bekezdése is, mely szerint az eljáró tanács vagy testületi tag az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki a meghallgatást.

A Testület fő céljának változatlanul azt tekintette, hogy egyezséggel záruljon a felek közötti fogyasztói jogvita, mely meghallgatás tartásával zajlik. A gyakorlati tapasztalatok alapján kezdeményezett törvénymódosítás lehetővé tette és teszi 2016. január 1. napjától, hogy ha a felek meghallgatás előtt nem járulnak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához, és bármelyik fél a meghallgatáson nem jelenik meg, akkor az eljáró tanács - a meghallgatás megtartását követően - a felek előzetes hozzájárulása nélkül is lefolytathatja az eljárást, írásban.

Egy további, 2016. július 1. napjától hatályos módosítás alapján a Testület meghallgatás kitűzése nélkül elutasíthatja a kérelmet akkor is, ha a fogyasztó által kezdeményezett jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű.

A 108. § (2) és (5) bekezdéseinek változása pontosította a pénzügyi szolgáltatók együttműködési kötelezettségét, és egyértelművé tette, hogy amennyiben a pénzügyi szolgáltató ezen kötelezettségét megsérti, akkor az MNB a fogyasztóvédelmi eljárás keretében fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki vele szemben.

További módosítások meghatározták többek között a Testület éves jelentésének tartalmát, kimondták, hogy a Testület köteles a nem együttműködő szolgáltatót meghatározott ideig a honlapján megjelölni, iránymutatást adtak a honlap alapvető tartalmára, valamint a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium számára is tartalmaztak közzétételi és nyilvántartási előírásokat.

A Működési rend az MNB törvény fenti változásaival összefüggésben került módosításra.

A Testület 2016-ban is az MNB törvényben rögzített szabályok alapján és a 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő működési elvek szerint végezte és végzi a ráruházott feladatokat, melyek a törvényi változás átvezetésével pontosításra kerültek:

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 honlapján (www.mnb.hu/bekeltetes; www.penzugyibekeltetotestulet.hu), éves jelentéseiben, továbbá kérésre – 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

A Testület 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 fejezi. 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 eljárás díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) 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, a Magyar Nemzeti Bank alkalmazottja. Munkáját mindenki a vonatkozó jogszabályok ismeretében és felhasználásával, szakszerűen végzi. A tagok az általuk vitt konkrét ügyekben függetlenek és pártatlanok – MNB törvény 97. §.(1), (3) és 98. §.(4)-(7)

6. Szabadság

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

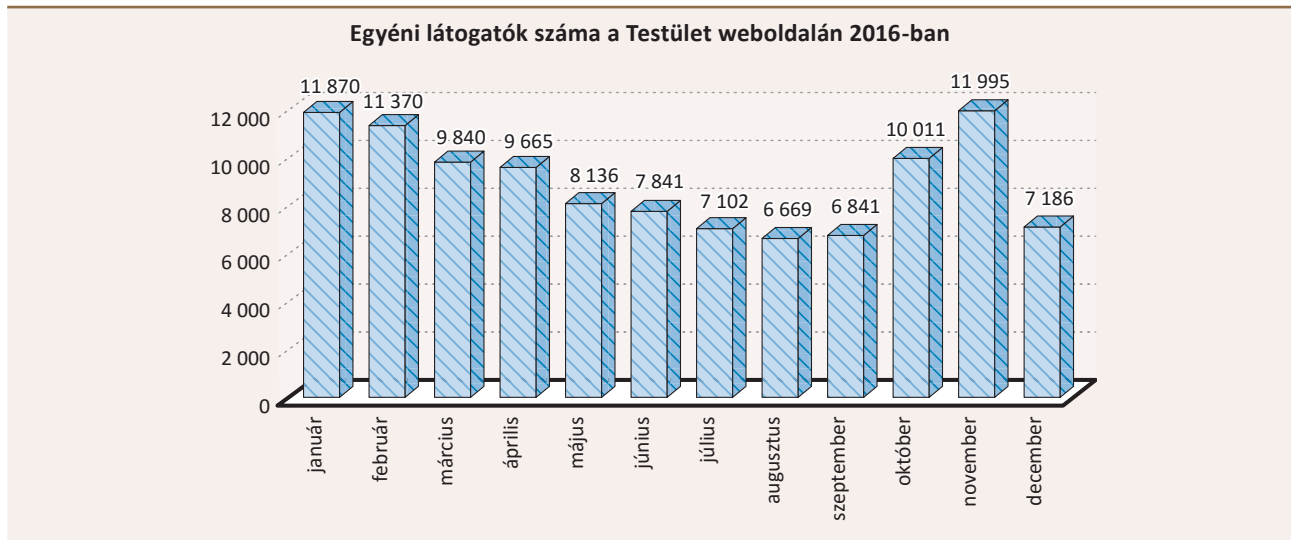
7. A képviselet lehetősége

A Testület előtti eljárásokban mind a meghatalmazott nélküli személyes megjelenés, mind a meghatalmazott általi képviselet a magánszemély kérelmező fogyasztók részére 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 kívánja képviseltetni. A pénzügyi szolgáltatók meghatalmazott képviselőik útján képviseltetik magukat, akik a szervezet alkalmazottai vagy ügyvédek – MNB törvény 110. §.

2.2. SZERVEZET, IRÁNYÍTÁS

A Testület létszáma 2016. december 31. napján 49 fő volt (elnök, hivatalvezető, 25 fő testületi tag, 22 fő hivatali munkatárs). A 2014-15. években történt szervezeti átalakítások eredményeként kialakult irányítási és szervezeti struktúra nem változott a 2015. évhez képest. Az elszámolási ügyszám jelentős csökkenésével azonban már valamennyi osztály eljárta békéltetési ügyekben is, és tartott meghallgatásokat. Ennek is köszönhetően az előző évhez képest 52 napra csökkent az átlagos eljárási idő. Elszámolási ügyekkel alapvetően már csak egy osztály foglalkozott, néhány megismételt eljárás kapcsán azonban további osztályok testületi tagjai is eljárta.

Az MNB törvényben foglalt kötelezettségének eleget téve a Testület honlapját folyamatosan fejlesztette, tájékoztatta a fogyasztókat és a pénzügyi szolgáltatókat az aktualitásokról. Éves szinten 108,5 ezer oldalletöltést regisztrált a rendszer. Az év elején az elszámolási ügyek miatt, év végén az alternatív vitarendezési konferencia miatt volt kimagasló a látogatottság.



A Testület a tevékenységét 2016. április végéig Budapesten, az I. kerület Krisztina krt. 39. szám alatt végezte, majd május 2-tól új helyre, a Budapest XIII. kerület Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaházba költözött. Ez lett a meghallgatások új helyszíne is.



2.3. BELFÖLDI ÉS NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK

A Testület Budapesten kívül továbbra sincs jelen, meghallgatásokat is csak Budapesten tart, továbbá ügyfélszolgálatot a Budapest I. kerület Krisztina krt. 39. alatt üzemeltet, ezért a jövőben is fontosak azok a belföldi kapcsolatok, melyek egyrészt a fogyasztók tájékoztatásában segítenek, másrészt lehetővé teszik, hogy minél több kérelmező segítséget kapjon, mind a Testülethez való fordulás kérdésében, mind általános fogyasztóvédelmi kérdésekben, ha erre szükség van.

2.3.1. Belföldi kapcsolatok

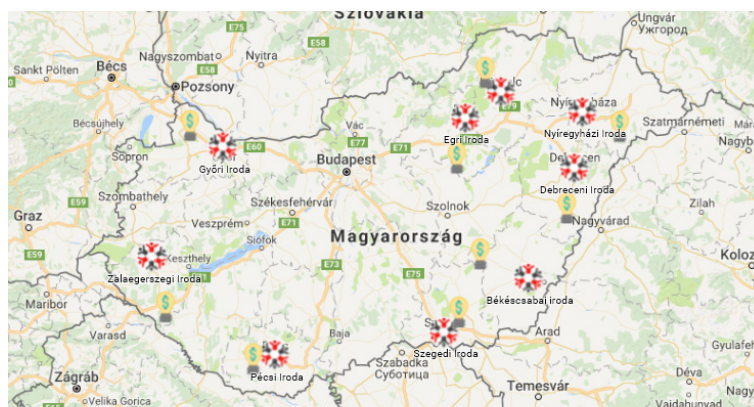
KORMÁNYABLAKOK



2014. áprilistól lehetőség volt arra, hogy a megyeszékhelyeken működő kormányablakok a Testület működésével és eljárásával kapcsolatban megbízható információt adjanak a hozzájuk forduló magánszemély fogyasztók részére és a Testület eljárásának megindítását célzó kérelem nyomtatványok kitöltésében is segítséget nyújtsanak, közvetlenül és költségmentesen juttatva el azokat a Testülethez. 2016. október 15-től a kormányablakokról szóló 515/2013. (XII.30.) kormányrendelet 3. számú mellékletében nevesítve is szerepel a továbbítás céljából előterjeszhető beadványok között a Testület eljárására irányuló kérelem, így minden hivatalban, az **országban közel 300 helyszínen** nyílt lehetőség a kérelem nyomtatványok benyújtására és a Testület eljárásával kapcsolatos felvilágosítás, tájékoztatás kérésére.



PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT

A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME) által működtetett Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat díjmentes pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadást nyújt Magyarország 9 megyeszékhelyén és további 9 helyszínen.



Térkép jelmagyarázat:  = tanácsadó iroda,  = kitelepülés, kihelyezett tanácsadás

Az Irodahálózat abban is segít, hogy hogyan tud a fogyasztó a Testülethez fordulni. Tanácsadáson túlmenően az ott dolgozó szakemberek segítenek a kérelem nyomtatványok kitöltésében és postára adásra készen közreműködnek a beadványok elkészítésében.

2.3.2. Nemzetközi kapcsolatok

A Testület a 2016. évben - az előző évekhez hasonlóan - nagy hangsúlyt fektetett nemzetközi kapcsolatainak ápolására és az egyre szélesebb körű nemzetközi együttműködésben való részvételre. Ez a törekvés a már meglévő nemzetközi szervezeti tagságokon kívül az idei évben bevezetett Online vitarendezési platformhoz történő csatlakozásban is megnyilvánult. Az eddigi évek tapasztalatai egyértelmű bizonyítékai annak, hogy a nemzetközi szintű együttműködés jelentős mértékben képes növelni a pénzügyi békéltetés sikerességét és határozottan javítja a békéltető mechanizmusok, eljárások minőségét. A Testület nemzetközi tevékenységében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a FIN-Net és INFO Network hálózatokkal, valamint az abban részes egyes szervezetekkel külön-külön is megvalósuló kapcsolat.

FIN-NET



financial dispute resolution network

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 európai szervezet. Az elnevezés az angol nevének rövidítéséből – Financial Dispute Resolution Network – származik.

A FIN-Net hálózata 2001-ben jött létre az Európai Bizottság döntése alapján és mára már több mint 70 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 más 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 FIN Net a 2016. évben két alkalommal – tavasszal és ősszel – tartotta meg tagjai részvételével a féléves közgyűléseit. Előbbire Brüsszelben, utóbbira pedig Berlinben került sor. Az első találkozó legfontosabb témája a szervezet alapokiratát képező dokumentum, a „Memorandum of Understanding” (MoU) módosításának kérdése volt, amely az időközben hatályba lépő új európai uniós jogalkotás, az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről (AVR irányelv) és az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről (OVR) alapján vált szükségessé. A tavaszi ülésen elfogadott MoU már az AVR irányelvnek való megfelelést szolgálja, és fontos módosításokat vezet be a FIN- Net tagokkal kapcsolatban. Azok a tagok ugyanis - így a Testület is -, akiknek a bejelentése megtörtént az Európai Bizottsághoz, teljes jogú tagjai maradhatnak a FIN-Net hálózatnak, míg azok, akiket a Nemzeti Hatóságok két éven belül nem jelentenek be a Bizottsághoz, automatikusan elveszítik tagsági jogukat és ennél fogva nem működhetnek közre határon átnyúló pénzügyi jogviták rendezésében.

A második FIN-Net ülés egyik témája a Bizottság által 2015 decemberében kibocsátott Zöld Könyv volt, melynek célja, hogy egységes piac jöjjön létre a pénzügyi szolgáltatások terén is, jobb termékek, bővebb választék álljon rendelkezésre az európai fogyasztók és vállalkozások számára. Legfontosabb cél a „hordozhatóság” kialakítása, ami azt jelentené, hogy határon átjárhatóak lennének a pénzügyi szolgáltatások is. A Zöld Könyv alapján a Bizottság 2016 decemberében akciótervet fogadott el. Az ülés központi témája annak a reklámkampánynak a kialakítása volt, amelyet a Bizottság annak érdekében tervez, hogy a FIN-Net tevékenysége a nagyközönség, a fogyasztók számára is nyilvánvaló legyen és segítsen növelni a tagok iránti bizalmat. A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv implementálása is kiemelt téma volt az ülésen, a tagok nagy része esetében az irányelv nemzeti jogba való átültetése megtörtént, a tagok egy része esetében mindez még folyamatban van. A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendelet (OVR) alapján a tagok egy része jelen van az OVR platformon is. A határon átnyúló FIN-Net ügyekkel kapcsolatos tapasztalatok a 6. fejezetben olvashatóak.

INFO NETWORK



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

A szervezeten belüli együttműködés az alternatív, azaz a bíróságon kívüli vitarendezési modellek kialakítása, magatartási kódexek létrehozása, az információs technológia használatának továbbfejlesztése, bizonyos ismétlődő kérdések és problémák rendszerszintű kezelése, a határon átnyúló panaszok egységes és gördülékeny megoldása, a továbbképzési lehetőségek és irányok megosztása céljából és érdekében történik. A szervezet a hangsúlyt a nemzetközi standardok szerint kialakított fogyasztóvédelmi alapelvek érvényesítésére helyezi, amelynek biztosítékai a független és pártatlan alternatív vitarendezési fórumok. A szervezet Közép- és Kelet-Európa vonatkozásában különös figyelmet fordít a régió országai közötti információcserére és konzultációra.

Az INFO Network 2016-ban Jerevánban tartotta a tagok találkozásának teret adó éves konferenciáját, melyre a Testület is meghívást kapott. A Testület, mint az INFO Network egyik tagja a 2016. évben is rendszeresen hozzájárult az INFO Network Titkársága által havonta készített hírlevélhez, mely a tagokra vonatkozó újdonságokról, változásokról, történésekről számol be. Egyedi megkeresésekre is válaszolt, valamint a 2016 májusában a Titkárság által kiküldött, a tagok tevékenységére vonatkozó részletes kérdőív megválaszolásában is közreműködött.

3. A békéltetési ügyekkel összefüggő 2016. évi tevékenység

A 2016-os év volt a Testület életében a második olyan év, amelyben kétféle eljárási szabály szerint végezte tevékenységét. Egyrészt az MNB törvény szerint békéltetési eljárásra vonatkozó szabályok alapján, másrészt az ettől részben eltérő és speciális szabályokat is tartalmazó elszámolási törvény szerint.

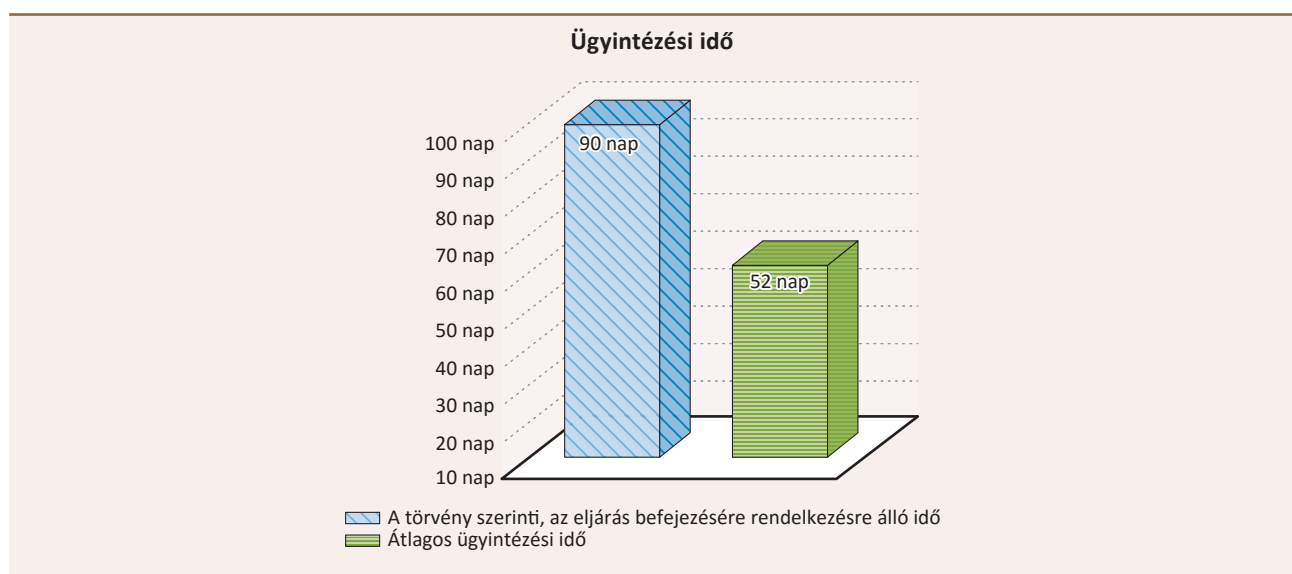
3.1. A 2016. ÉVI BÉKÉLTETÉSI TEVÉKENYSÉG SZÁMOKBAN

3.1.1. Az ügyszám és az ügyintézési idő

2016. január 1. napján 898 békéltetési ügy volt folyamatban, melyeket a kérelmezők 2015-ben kezdeményeztek, 2016. évben pedig 4.408 új kérelem érkezett. A 2016-ban lezárt ügyek száma 3,6 százalékkal haladta meg az előző évben befejezett ügyekét.

A békéltetési (általános) ügyek összesített statisztikája			
	Belföldi ügy	Határon átnyúló ügy	Összesen
A 2016. január 1-jén folyamatban lévő korábbi ügyek	889	9	898
A 2016. év folyamán beérkezett új ügyek	4 388	20	4 408
2016. december 31-ig lezárt ügyek	4 629	26	4 655
2017. január 1-jén folyamatban lévő ügyek	648	3	651

A Testület elé került fogyasztói jogviták 2016-ban átlagosan 52 nap alatt zárultak le, ami a törvény szerint rendelkezésre álló 90 naphoz képest jóval kevesebb. Az átlagos ügyintézési idő az előző évi 75 naphoz képest 23 nappal csökkent, mely mind a kérelmezők, mind a pénzügyi szolgáltatók szempontjából kedvező.



3.1.2. A beérkezett kérelmek

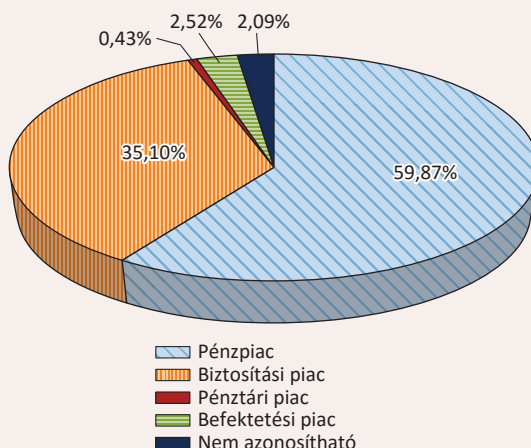
A 2016. évben beérkezett 4.408 új kérelem 91,5 százalékában – a korábbi években mért arányhoz hasonlóan – bankok, biztosítók és pénzügyi vállalkozások voltak érintettek. Ezen belül a legnagyobb arányt, mint ahogyan a korábbi években is, a bankokkal szembeni igények jelentik. A pénzügyi vállalkozásként működő követeléskezelők, a biztosító egyesületek és a befektetési szolgáltatók szolgáltatásait és/vagy eljárását kifogásoló kérelmek aránya 3,7 százalékot jelent az összes beérkezett kérelemből, a többi szolgáltatóval szembeni kérelmek aránya szolgáltató típusonként 1 százalék alatt marad, és összességében is csak 4,8 százalékot tesz ki.

A fogyasztói jogvitákban érintett pénzügyi szolgáltatók típusai		
Szektor	Ügyszám (db)	Arány
Bank	1 933	43,85%
Biztosító	1 408	31,94%
Pénzügyi vállalkozás	694	15,74%
Biztosító egyesület	58	1,32%
Befektetési szolgáltató	54	1,23%
Pénzügyi vállalkozás követeléskezelő	49	1,11%
Biztosítási többes ügynök	34	0,77%
Szövetkezeti hitelintézet	33	0,75%
Lakás takarékpénztár	32	0,73%
Alkusz	14	0,32%
Nyugdíjpénztár	13	0,29%
Szakosított hitelintézet	11	0,25%
Pénzforgalmi intézmény	7	0,16%
Önkéntes egészségpénztár	4	0,09%
Magánnyugdíjpénztár	3	0,07%
Közvetítő	2	0,05%
Befektetési alapkezelő	1	0,02%
Jelzálog hitelintézet	1	0,02%
Független közvetítő	0	0,00%
Nem pénzügyi szervezet	57	1,29%
Összesen	4 408	100,00%

A 2016-ban beérkezett kérelmekben 204 pénzügyi szolgáltatót nevesítettek a kérelmezők, néhány esetben azonban nem tudták megmondani, mely szolgáltatóval szemben kívánnak igényt érvényesíteni.

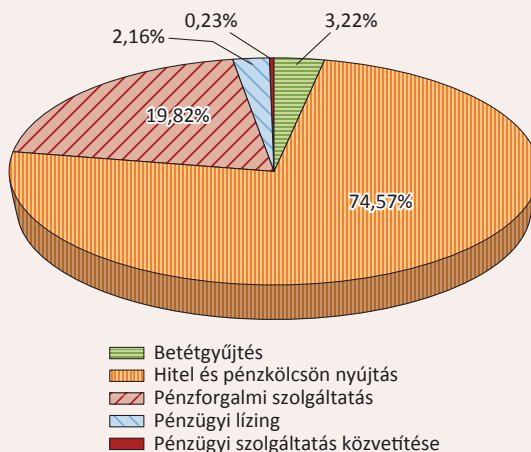
A beérkezett kérelmek 60 százaléka, 2.639 ügy a pénzpiac termékeit érintette. Az összes ügy több mint egyharmadában, 1547 ügyben (35%) a biztosítási piac termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvitával fordultak a Testülethez. A befektetési piac termékeivel kapcsolatban 111 esetben, az ügyek 3%-ában jelentek meg igények, míg a pénztári piaccal kapcsolatos kérelmek százalékos aránya szinte ki sem mutatható. A kérelemmel érintett terméket 92 ügyben nem lehetett beazonosítani még hiánypótlást követően sem, ezek a kérelmek az összes kérelem 2%-át képviselték.

Kérelemmel érintett termékek szektoronként



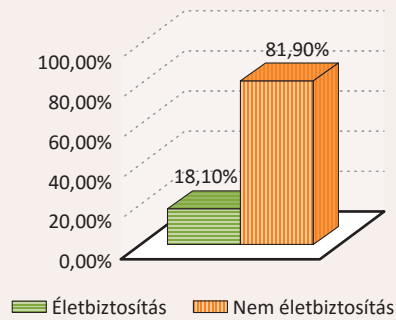
A fogyasztói jogviták tárgya a pénzpiacot érintően – a korábbi évekhez hasonlóan – a leggyakrabban a hitel és pénzkölcsön nyújtásával volt kapcsolatos. A második helyre a pénzforgalmi szolgáltatásokat kifogásoló kérelmek kerültek, ahol a 2015-ös adatokhoz képest közel 8 százalékpontos emelkedés történt.

Pénzpiaci szektort érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint



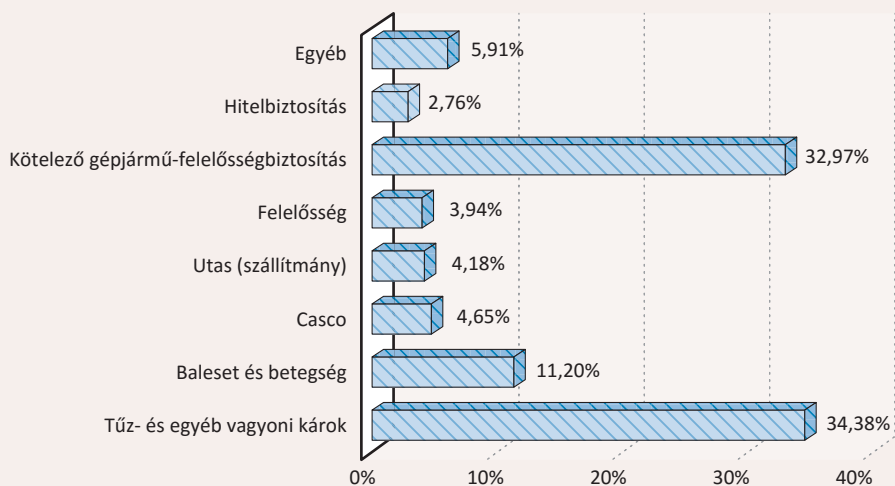
A biztosításokkal kapcsolatos ügyekben a korábbi évekhez hasonlóan a nem életbiztosítási ágba tartozó biztosítási szerződésekből fakadó jogviták tették ki az ügyek túlnyomó hányadát (82%), azonban az életbiztosítási ágba tartozó szerződésekkel kapcsolatos ügyek is jelentős számot képviseltek. A két biztosítási ág egymáshoz viszonyított aránya nagyságrendileg változatlan az utóbbi években, az előző évhez képest mindössze 2 százalékpontos eltolódás figyelhető meg tavaly az életbiztosítások javára.

Biztosítási piacot érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint



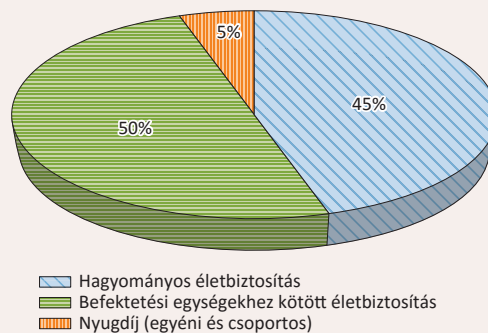
A nem életbiztosítási termékekkel kapcsolatos kérelmek között a leggyakrabban panaszolt termék a tűz- és egyéb vagyoni károkra kötött biztosítás volt, aránya ugyanakkor az előző évhez képest 7 százalékponttal csökkent. A 2015-ös adatokhoz mérten a többi terméknél sem történt nagyságrendi átrendeződés, továbbra is kötelező gépjármű- felelősségbiztosítások állnak a második helyen.

Nem életbiztosítási terméket érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint

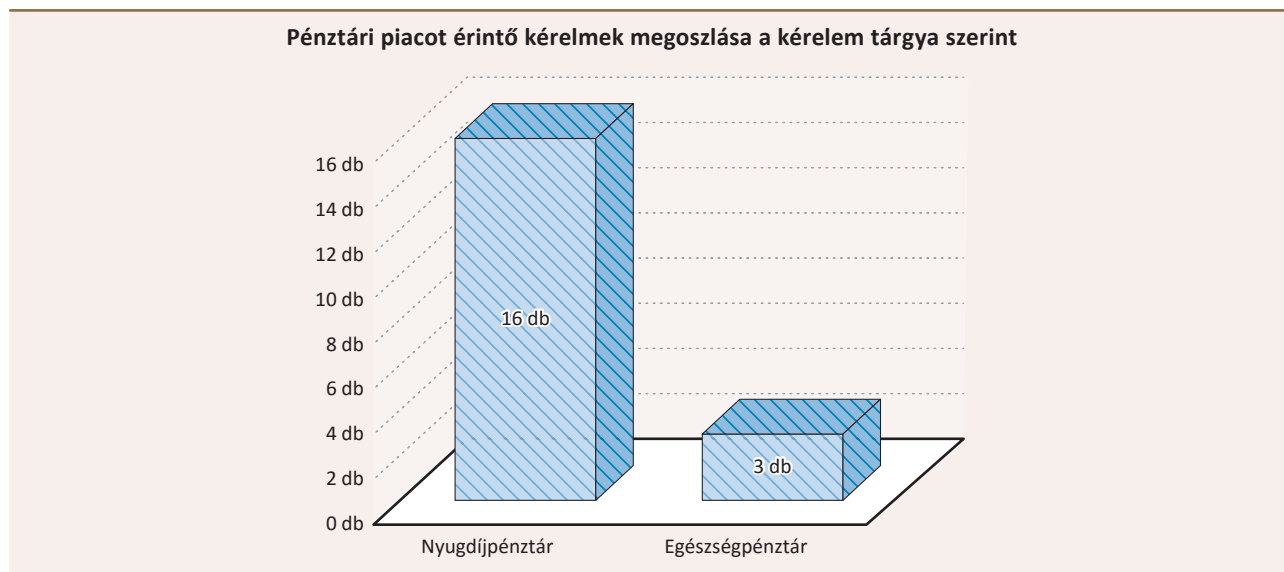


Az életbiztosítási termékeket érintő kérelmek felében a befektetési egységhez kötött életbiztosítások jelennek meg, a hagyományos életbiztosítások aránya ettől 5 százalékponttal kevesebb.

Életbiztosítási terméket érintő kérelmek megoszlása a kérelem tárgya szerint



A pénztárakkal kapcsolatos ügyek többsége, 16 ügy, a nyugdíjpénztárakat érintette, mindössze 3 ügy érkezett egészségpénztári szolgáltatásokkal kapcsolatban.

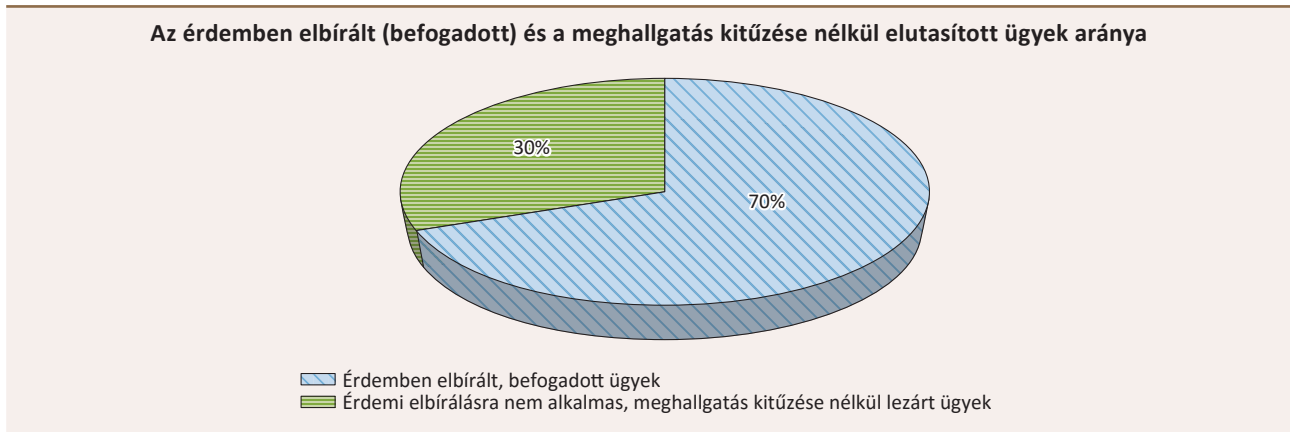


Az általános ügyekben a korábbi évekkel azonosan a legnagyobb arányban a budapesti és Pest megyei lakóhellyel rendelkező kérelmezők fordultak a Testülethez. Az összes kérelmezőhöz viszonyított arányuk 43,42 százalék volt, ami a 2015-ös adatokhoz képest 1,25 százalékpontos emelkedést mutat. A KSH által közzétett megyei összlakossági arányokhoz képest is csak a fővárosban és Pest megyében figyelhető meg felülreprezentáltság, az összes többi megyében élő kérelmezők aránya elmarad az összlakosság megyére vonatkozó arányától.

Beérkező kérelmek a kérelmező lakóhelye szerint	Ügyszám (db)	Összes ügyszám arányában	Összlakosság aránya (KSH adat)
Bács-Kiskun	203	4,61%	5,27%
Békés	116	2,64%	3,93%
Baranya	139	3,16%	3,66%
Borsod-Abaúj-Zemplén	262	5,96%	6,91%
Budapest	1 196	26,98%	17,28%
Csongrád	144	3,27%	4,22%
Fejér	182	4,14%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	117	2,66%	4,47%
Hajdú-Bihar	170	3,86%	5,40%
Heves	106	2,41%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	148	3,36%	3,90%
Komárom-Esztergom	124	2,82%	3,12%
Nógrád	77	1,75%	2,04%
Pest	723	16,44%	12,26%
Somogy	88	2,00%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	223	5,07%	5,59%
Tolna	66	1,50%	2,33%
Vas	76	1,73%	2,59%
Veszprém	123	2,80%	3,58%
Zala	96	2,18%	2,88%
Külföldi	29	0,66%	
Ügyek összesen	4 408	100,00%	100,00%

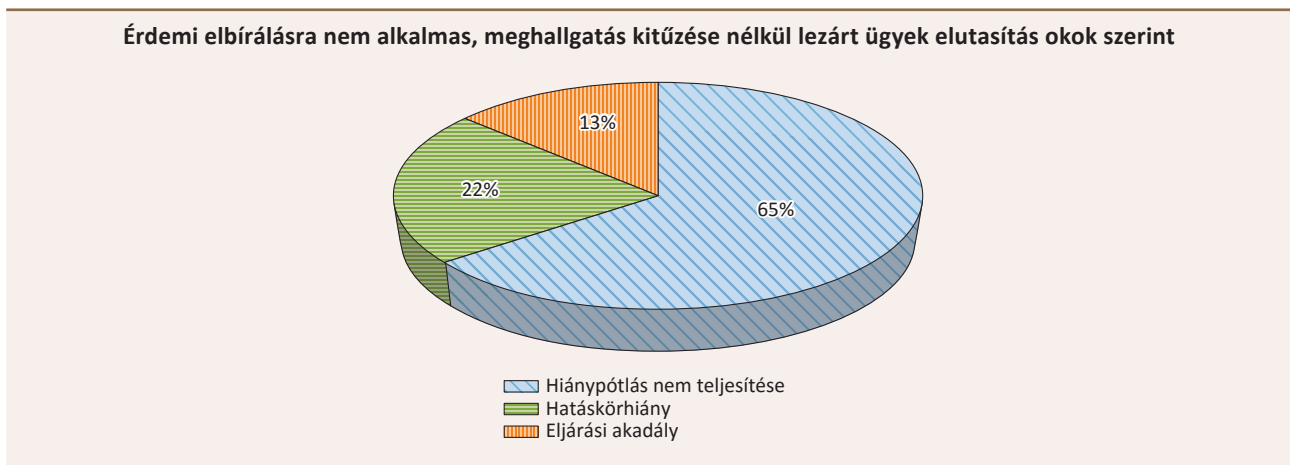
3.1.3. A lezárt ügyek

A Testület 4.654 ügyet zárt le 2016. évben. Ezek közül 1.410 ügyben a kérelmek meghallgatás nélküli elutasítására került sor, azok sajnos nem feleltek meg az MNB törvényben meghatározott követelményeknek. Az ügyek 70 százaléka alkalmas volt befogadásra, ezáltal érdemi elbírálásra.



Meghallgatás tartása nélküli elutasításra az ügyek 13 százalékában azért került sor, mert valamilyen eljárási akadály merült fel. Ennek oka részben az volt, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt vagy a Testület előtt indítottak korábban eljárást, vagy közvetítő eljárás volt folyamatban, vagy bíróság előtti per zajlott. Több ügyben annak tárgyában már jogerős ítélet született vagy fizetési meghagyás kibocsátására került sor.

Az ügyek 22 százalékában a Testület nem rendelkezett hatáskörrel az eljárás lefolytatására, vagyis az ügy nem minősült fogyasztói jogvitának vagy a kérelmező nem fogyasztó volt. Arányait tekintve a megszüntetett eljárások között a hiánypótlási felhívás nem teljesítése volt a legmagasabb, az elutasított ügyek kétharmadánál szerepelt ez az ok.



Érdemi elbírálásra nem alkalmas, meghallgatás tűzése nélkül lezárt ügyeknél az elutasítási okok MNB törvény 107. § szerint indoka és százalékos aránya	Ügyszám	Arány
a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt		
aa) a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást indítottak	24	1,70%
ab) közvetítői eljárást indítottak, vagy	39	2,77%
ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak	98	6,95%
b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor	21	1,49%
c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű	0	0,00%
d) az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve, ha a Pénzügyi Békéltető Testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására	308	21,84%
e) a kérelmező a 104. § (5) bekezdésében meghatározott hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette	920	65,25%
Összesen	1 410	100,00%

Az érdemi szakaszba érő, vagyis a befogadott ügyek 26 százaléka zárult a felek közötti egyezség megkötésével és a Testület általi jóváhagyásával. Bár magas arányt képviselnek a megszüntető határozatok, ám ezek mögött sok esetben áll valamilyen megegyezés, további egyeztetések folytatására vonatkozó szándék, megállapodás a felek között, vagy éppen az, hogy a kérelmező a Testület előtti eljárásban értette meg és fogadta el a szolgáltató érvelését, annak igazát, így az eljárás további folytatása szükségtelenné vált.

Azoknak a megszüntetett ügyeknek az aránya, ahol a Testület tudomást szerzett a felek közötti megegyezésről, vagy a szolgáltató teljesítette a kérelemben foglalt teljes igényt, további 5,5 százalékot tett ki. Ezt figyelembe véve az összes, a kérelmezők szempontjából kedvező végkimenetelű ügy arányát 32,2 százalékra emelte 2016-ban.

2016. évben csak kevés ajánlást és kötelezést kellett hoznia a Testületnek, ezek száma összesen nyolc volt.

Befogadás után lezárt ügyek		
Lezárt ügyek eredménye	Ügyszám (db)	Arány
Egyezség	855	26,36%
Kötelezés	2	0,06%
Ajánlás	6	0,18%
Megszüntető határozat	2 381	73,40%
A) a kérelmező visszavonta a kérelmét	497	
B) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak	122	
C) lehetetlen az eljárás lefolytatása	480	
D) megalapozatlan a kérelem, illetve nincs szükség az eljárás folytatására	1 270	
E) pont - MNB tv. 107. §-ban meghatározott körülmény fennállása	12	
Összesen	3 244	0,00%

A Testület a 3.244 befogadott ügyből 3.226 ügyben tartott meghallgatást, 18 ügyben erre azért nem volt szükség, mert a meghallgatást megelőzően a felek egyezséget kötöttek vagy megegyezés okán a kérelem visszavonásra került. Átlagosan minden tizedik ügyben folytatólagos meghallgatásra is sor került, mivel az egyezség létrehozása érdekében a tényállás további tisztázása vált szükségessé.

Békéltetési ügyekben tartott meghallgatások száma 2016-ban			
Hónap	Meghallgatások száma	Folytatólagos meghallgatások száma	Összesen
2016. január	282	23	305
2016. február	306	31	337
2016. március	329	32	361
2016. április	290	31	321
2016. május	348	43	391
2016. június	316	36	352
2016. július	222	31	253
2016. augusztus	151	8	159
2016. szeptember	277	33	310
2016. október	302	23	325
2016. november	231	32	263
2016. december	172	10	182
Meghallgatások száma összesen	3 226	333	3 559

3.2. A MŰKÖDÉS SORÁN SZERZETT TAPASZTALATOK

3.2.1. Pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták

PÉNZFORGALOM

A pénzforgalmi szolgáltatás, ezen belül is a fizetési számla vezetése az egyik legismertebb, széles fogyasztói körben igénybe vett pénzügyi szolgáltatás. A fizetési számla megnyitása a Testület eljárása tükrében továbbra is problémamentes, hiszen ezzel kapcsolatosan továbbra sem indítottak eljárást.

Jelentős problémát okozott azonban a kérelmezőknek a **fizetési számla megszüntetése, lezárása**, amelyhez kapcsolódó jogviták tárgya szerteágazó. A kérelmezők több eljárásban is kifogásolták, hogy a bankfiókban nem kaptak megfelelő tájékoztatást a számla lezárása tárgyában felmerült kérdéseikre, illetőleg a pénzügyi szolgáltatók szabályzatai, előírásai alapján megteendő intézkedéseikre.

Gyakran abból keletkezett vita a felek között, hogy a kérelmezők szóban, bankfióki személyes ügyintézés során adták elő a fizetési számla megszüntetésre irányuló kérelmüket, azt írásban nem nyújtották be (a számla megszüntetéséhez a pénzügyi szolgáltató ügymenetében kapcsolódó nyomtatvány kitöltésére nem került sor), a fizetési számla „élő” maradt, a pénzügyi szolgáltató továbbra is vezette és azon tartozást tartott nyilván.

Kiemelkedő számban fordultak elő a számla zárásához kapcsolódó pénzügyi teljesítésekkel kapcsolatos ügyek. A kérelmezők sok esetben, a bankfiókban szóbeli tájékoztatást kértek a számla zárásához befizetendő összegről és annak rendezéséről, amelynek során az aktuális tartozásról kaptak tájékoztatást. A tájékoztatás és a tényleges befizetés megtörténte között hosszabb idő telt el, így a kérelmező által a korábbi közlés alapján teljesített befizetés nem fedezte maradéktalanul a tartozást.

Többször képezte a vita alapját az, hogy a kérelmező a fizetési számla zárásáról semmilyen dokumentumot nem kapott, úgy gondolta, hogy nem áll fenn tartozása, a számlája megszűnt. Nem tájékozódott a pénzügyi szolgáltatónál, hogy elegendő volt-e az általa teljesített befizetés, biztosan nem áll-e fenn tartozása. Sok esetben évek óta halmozódott a tartozás a fizetési számlán, amikor szembesült vele a kérelmező, hogy valójában nem került lezárásra a számla. Egyes pénzügyi szolgáltatók esetében az általános szerződési feltételek alapján volt egy minimális összeghatár, amelynek az elérése esetén a pénzügyi szolgáltató köteles volt tájékoztatást (havi

értesítőt) küldeni a kérelmező részére. Amíg ezt az értékhatárt nem érte el a kérelmező tartozása, addig nem küldött havi értesítőt. Így akár több havi díj együttesen eredményezett akkora összeget, amely számlakivonat küldési kötelezettséget vont maga után, így a számlakivonat alapján a kérelmező észlelte, hogy az általa megszüntetettnek vélt számla továbbra is aktív, él.

Más esetekben a fizetési számla zárásához plusz díj, költség befizetésére lett volna szükség, melyet a kérelmező nem vállalt teljesíteni. Előfordult, hogy a kérelmezők a számla megszüntetéséhez szükséges összeget másik fizetési számláról utalással egyenlítették ki és a közlemény rovatban tüntették fel az összeg rendeltetését (a számla lezárásához kapcsolódik), amely alapján szintén nem történt meg a számla megszüntetése. A tartozás jellemzően a bankszámlához tartozó bankkártya éves díjának, továbbá a számlavezetéssel kapcsolatos díjak terhelése miatt keletkezett. A kérelmezők abban a téves feltevésben voltak, hogy amennyiben a fizetési számlájukon tranzakciót nem kezdeményeztek, azon forgalom korábbi megbízásuk (pl. csoportos beszedési megbízás) alapján vagy egyéb okból nem volt, a számla fenntartása „formális”, úgy azzal kapcsolatban költség nem merülhet fel. A vitás esetekben tapasztalható, tipikusnak mondható fogyasztói magatartás az volt, hogy a fizetési számla megszüntetése érdekében személyesen intézkedtek, a pénzügyi szolgáltató által esetlegesen postai úton megküldött számlakivonatot nem nézték meg, így nem is érzékelhették a tartozás keletkezését és növekedését. A számlakivonat megtekintésének elmulasztása többször fordult elő azokban az esetekben, amelyekben a kérelmező netbanki szolgáltatást vett igénybe és a számlakivonatot ennek keretében elektronikus úton kérte megküldeni.

Szintén jogvita támadt a felek között annak okán, hogy a kérelmező a számla megszüntetése esetén készpénzben vette fel a számlaegegenleget, készpénzfelvételi jutalékkal nem számolt, jogtalanak tartotta a jutalék felszámítását hivatkozva arra, hogy a számlamegszüntetés ingyenes, a költségekről nem kapott tájékoztatást. A konkrét ügyben a felek megegyeztek, a pénzügyi szolgáltató az egyezség keretében méltányosságból elengedte a készpénz felvételi jutalékot.

Egyes esetekben a pénzügyi szolgáltatók a hitel folyósításához vagy valamely kedvezőbb kondíció nyújtásához feltételül szabták, hogy a kérelmező bankszámlát nyisson az adott szolgáltatónál. Abban az esetben, amikor a hiteligeny elutasításra került, de a számla megnyitása már megtörtént, a kérelmezők úgy értelmezték, hogy a fizetési számla automatikusan megszűnt, hiszen nem kapcsolódik hozzá hitel, vagyis a megnyitás alapjául szolgáló ok meghiúsult. A pénzügyi szolgáltatók azonban ebben az esetben nem szüntették meg a bankszámlát, azt a hitel felvételétől független szerződéskötésnek tekintették. A kérelmezők gyakran néhány hónappal a sikertelen hitelügylet után értesültek arról, hogy bankszámlával továbbra is rendelkeznek, amelyen tartozás keletkezett, figyelemmel arra, hogy azt nem szüntették meg.

EGYEZSÉG: bankszámla megszüntetés költségének vitatása

A kérelmező sérelmezte bankszámlája késedelmes megszüntetését, ő ugyanis 2016. márciusában kérte a számla megszüntetését, majd 2016. áprilisában a hitelkártya szerződését is felmondta. A szolgáltató csak 2016. júliusában szüntette meg a számlaszerződést és augusztusban a hitelkártya szerződést. Figyelemmel arra, hogy sem a kérelmező, sem a szolgáltató előadását teljes körűen bizonyítani nem tudta, a felek megállapodtak a számla megszüntetésével kapcsolatos költségek rendezésében.

Kölcsön folyósításához kapcsolódóan nyitott fizetési számla (törlesztő számla) esetében további vita forrása volt, hogy a pénzügyi szolgáltató a kölcsönszerződést felmondta, már végrehajtási eljárás is indult, azaz szerződés szerinti törlesztési kötelezettség fennállásáról nem lehetett beszélni, ugyanakkor a pénzügyi szolgáltató nem járult hozzá a fizetési számla megszüntetéséhez.

Azokban az esetekben, amelyekben a kérelmező a pénzügyi szolgáltató által korábban átvett dokumentummal rendelkezett a számla megszüntetéséről, ennek ellenére a pénzügyi szolgáltató felhívta a kérelmezőt elmaradása teljesítésére, a pénzügyi szolgáltatók - a Testület eljárása alatt - elfogadták az okirati bizonyítékokat és intézkedtek a tartozás törlesztéséről és a számla lezárásáról.

A fizetési számla megszüntetésével kapcsolatos jogviták általában egyezséggel zárultak, a tartozást a pénzügyi szolgáltatók – jogi álláspontjuk fenntartása mellett méltányosságból – részben vagy teljes összegben elengedték, illetőleg részletfizetést biztosítottak. Egyezségkötésre különösen akkor volt lehetőség, ha a tartozás kisösszegű volt, vagy már több év óta nem volt forgalom a fizetési számlán.

Több esetben fordultak fogyasztók a **számlavezetési díj megváltozása** miatt a Testülethez. Ezekben az esetekben a problémát jellemzően az ügyfél bankfiókban történt szóbeli tájékoztatása során keletkezett félreértések okozták. Így volt ez abban az ügyben is, amelyben a kérelmező számlacsomagot váltott és bár a számlavezetési díj összege csökkent, összességében a számla fenntartásához kapcsolódó költségek nőttek.

A fizetési számla vagy számlacsomag váltása esetén a kérelmezők elsődlegesen a számlavezetési díj összegére voltak tekintettel és nem mérlegelték a fizetési számla használati szokásaikra tekintettel annak költségeit.

Néhány esetben a probléma abból adódott, hogy a bankfióki számlanyitáskor az ügyintéző elmulasztotta az ingyenes készpénzfelvételhez szükséges nyilatkozatot kitölteni, illetve aláírni a számlatulajdonossal, így a számlatulajdonos nem vált jogosulttá az ingyenes készpénzfelvételre. A kérelmező sérelmezte, hogy pénzügyi szolgáltató díjat számított fel a készpénzfelvételért.

A 2016. évben új típusú jogvitaként jelentek meg azok az esetek, amelyekben a pénzügyi szolgáltató **kedvezményes – számlavezetési díj nélküli – számlatípus/számlacsomag kivezetéséről** döntött, erről ügyfeleit értesítette, lehetőséget biztosítva másik számlatípusra/számlacsomagra történő módosításra vagy a fizetési számla megszüntetésére. A kérelmezők a Testület előtt indított eljárásokban kifogásolták, hogy a számlatípus megszüntetésére vonatkozó tájékoztatóban a pénzügyi szolgáltató a 2016. évi kivezetést jelezte, azonban amennyiben visszaküldték a számlatípus váltásra vonatkozó nyilatkozatot, úgy a pénzügyi szolgáltató a nyilatkozat visszaérkezését követően végrehajtotta a számlacsomag váltást, azaz év közben megvonta a díjmentességet és felszámította a kondíciós lista szerinti díjat. A kérelmezők kérték, hogy a pénzügyi szolgáltató biztosítsa 2016. év végéig a kedvezményes számlatípust és a már felszámított számlavezetési és egyéb díjakat térítse vissza. A pénzügyi szolgáltató egyezségi ajánlatot tett a vitás helyzet rendezésére. Szintén a kedvezményes kondíciókkal nyújtott számlacsomagot érintően fordult elő olyan jogvita, amelyben a kedvezményes számlacsomag biztosítása érdekében a pénzügyi szolgáltató bizonyos feltételeket határozott meg és azok nem teljesülése esetén egy úgynevezett alap számlacsomagra módosította a korábbi. Az eljárásban a kérelmező nem vitatta, hogy a feltételt nem teljesítette, azonban a számlatípus módosítás előtti tájékoztatás hiányát kifogásolta. A pénzügyi szolgáltató igazolta, hogy a számlakivonaton megtette a szükséges tájékoztatást, azonban az elektronikus számlakivonatokat, az azon lévő tájékoztatást a kérelmező nem figyelte, a változást csak a díjak terhelésekor észlelte.

A fizetési számlán végrehajtott tranzakciókhoz kapcsolódóan ugyancsak a hirdetemény vagy a számlatípus által biztosított kedvezmények nem megfelelő ismerete miatt alakultak ki jogviták a forintban adott megbízások után felszámított díjak esetén. A nagyobb összegű átutalási megbízások teljesítése előtt a kérelmezők nem tájékoztak arról, hogy milyen mértékű díjfizetéssel jár a megbízás teljesítése, és milyen módon lehetett volna a költségeket optimalizálni. Jellemző volt, hogy a pénzügyi szolgáltatók egyes számlatípusnál a netbankon keresztül indított megbízás után alacsonyabb díjakat határoztak meg, vagy az díjmentes volt.

A **nagyobb összegű, forintban bonyolított készpénzfelvételek után felszámított díjak** miatt is több jogvita alakult ki, melyek esetenként a pénzügyi szolgáltató nem megfelelő tájékoztatása, vagy a kérelmező részéről a hirdetemény előzetes megismerésének elmulasztása miatt következtek be. A kérelmezők számára Magyarországon a havi két alkalommal, együttesen 150.000,- Ft-ot meg nem haladó összegű, bankkártyával kezdeményezett készpénzfelvétel díjmentessége már ismert volt, azonban a nagyobb összegű készpénzfelvételt megelőzően nem tájékoztak a kérelmezők annak díjáról és csak a felvételt követően, szembesülve a terhelt díj nagyságával, gondolták végig, hogy milyen egyéb módon tudták volna megoldani a tranzakciót úgy, hogy mentesüljenek a magas díjtételtől vagy mérsékelni tudják azt.

A **fizetési megbízások teljesítése** körébe tartozó jogvita keletkezett deviza átutalásokkal kapcsolatosan is. Deviza átutalások esetében gyakoribb volt, hogy a kérelmezők már csak a megbízásuk teljesítése után szembesültek a felszámított díjjal, melynek összege esetenként megegyezett az átutalt összeggel.

MEGSZÜNTETŐ HATÁROZAT: deviza átutalási megbízás külföldi bankköltsége

A kérelmező sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató nem igazolta a deviza átutalás teljesítése során a külföldi bank által felszámított költséget, melyet a bankszámlájáról levont. A kérelmező az utalással felmerült költségeinek bizonylattal való igazolását vagy bankszámláján történő jóváírását kérte.

A pénzügyi szolgáltató válasziratóban előadta, hogy álláspontja szerint a bankszámlakivonat megfelelő igazolást nyújt a felmerült költségre, azonban kérte a levelező bank igazolását arra vonatkozóan, hogy a kérelmező deviza átutalásához kapcsolódó külföldi bankköltség a pénzügyi szolgáltató részéről megfizetésre került. Ezt a dokumentumot a pénzügyi szolgáltató a válaszirathoz csatolta. A kérelmező a válaszirát kézhezvételét követően elfogadta a bankköltség mértékét és annak igazolását, kérelmét visszavonta, meghallgatásra nem került sor. A kérelmező az ügyét megalégedéssel lezártnak tekintette.

Volt olyan eset, hogy a forint fizetési számláról indított deviza átutalás összegét helytelen számlaszám megadása miatt a fogadó bank nem tudta jóváírni, ezért visszairányította az indító bankszámlára, amelyen a deviza konverzió okán az árfolyamok változása miatt a külföldi bank díjlevonására is figyelemmel kisebb összeg került jóváírásra, mint az eredeti forintösszeg volt.

Tapasztalat, hogy az ügyfelek a megbízások teljesítésére, a felszámított díjakra vonatkozó hirdetményt általában csak azt követően olvassák el, amikor szembesültek a felszámított díjjal vagy a nem teljesítés következményével.

Előfordult olyan jogvita is, amelyben a felek között vitatott volt, hogy az adott tranzakció tekintetében, a devizakonverzió során a pénzügyi szolgáltató által alkalmazott különböző árfolyamfajták (pl. kereskedelmi árfolyam, pénztári árfolyam) közül mely árfolyam alkalmazandó. Amikor a pénzügyi szolgáltató az eljárás során észlelte, hogy az alkalmazott árfolyamfajtákra nem egyértelmű írásos tájékoztatást nyújtott az ügyfélnek, egyezség keretében rendezte a jogvitát.

Jelentős számban fordultak elő **deviza átutalásokkal kapcsolatos jogviták**, amelyekben a kérelmezők elírások kapcsán az utalások sürgős, soron kívüli javítását, illetve a hibás konverziós utalással összefüggésben fellépett árfolyam-vesztesség elengedését vagy annak megosztását kérték. A pénzügyi szolgáltatók a kérelmezők által adott hibás megbízások kapcsán keletkezett igényeket érintően nem kötöttek egyezséget méltányosságból sem, hivatkozva az általános üzleti feltételeik felelősséget kizáró rendelkezéseire. Más ügyben a kérelmező deviza átutalás kapcsán azt sérelmezte, hogy a kiemelten sürgős átutalása nem érkezett meg időben a címzetthez. A pénzügyi szolgáltató bizonyította, hogy mindenben az előírásoknak megfelelően járt el, a kérelmező késedelmesen adta meg a megbízást, melyet a pénzügyi szolgáltató az előírásoknak megfelelően teljesített. A Testület megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató jogsértést nem követett el, ezért az eljárást megszüntette.

Indultak eljárások a **nem EGT-n belüli**, illetve **nem SEPA (Single Euro Payments Area - Egységes Euró Fizetési Övezet) tagállamba indított deviza-átutalásokkal** összefüggésben is. Ezen ügyek kapcsán a kérelmezők által megjelölt vagy általuk elvárt határidőn túl teljesült átutalások és emiatt elszendedett árfolyam veszteség képezte a jogvita tárgyát. A kérelmezőkkel jogvitában álló, az átutalást indító pénzügyi szolgáltatók a deviza átutalás teljesítéséhez általában közreműködő pénzügyi intézményt (levelező bankot) vettek igénybe, így a tényállás tisztázása olyan pénzügyi intézményt is érintett volt, amely nem volt fél az eljárásban. A Testület ilyen esetekben sajnos csak korlátozott bizonyítási eszközökkel bírt.

A fizetési számlákkal kapcsolatos eljárások körében előfordultak olyan esetek is, melyek során a pénzügyi szolgáltató elektronikus nyilvántartásai és az eljárás során csatolt okirati bizonyítékok között ellentmondás volt, vagy a szolgáltató okiratilag nem tudta alátámasztani a nyilvántartásai helyességét.

EGYEZSÉG: fizetési számláról teljesített átutalás

A kérelmező a pénzügyi szolgáltatónál lakossági forint fizetési számlával rendelkezett, melyről a pénzügyi szolgáltató a NAV megkeresésére több millió forintot utalt át a hatóság részére a kérelmező gyermekének adótartózása miatt. A pénzügyi szolgáltató arról tájékoztatta a kérelmezőt, hogy gyermeke társtulajdonosként rendelkezik a fizetési számlája felett és ez a számlakivonatokon is fel van tüntetve. A kérelmező vitatta gyermeke társtulajdonosi minőségét, melyre figyelemmel – eredménytelen panaszeljárást követően – kérte a nevezett összeg jóváírását a számlán. Az eljárás során a pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy az adótartózással érintett személy elektronikus nyilvántartásaiban a számla társtulajdonosaként szerepel, azonban – felhívásra – a társtulajdonosi jogviszony létesítésére vonatkozó papír alapú iratanyagot, a kérelmező gyermekének aláírásmintáját - nem tudta becsatolni. A szolgáltató erre figyelemmel egyezségi ajánlatot tett és vállalta, hogy a hatósági átutalási megbízás alapján korábban levont összeget és ennek az eltelt időre járó késedelmi kamatait a kérelmező számláján jóváírja. A kérelmező az egyezségi ajánlatot elfogadta, a szolgáltató az egyezségben foglaltakat teljesítette.

A **fizetési számlavezetést** érintően több, a számlatulajdonos halála miatt bekövetkezett jogutódlással összefüggésben indult eljárás. Ebbe a körbe tartoznak a jogerős hagyatékátadó végzés szerinti örökösök, továbbá a fizetési számlán halál estére szóló rendelkezésben megnevezett kedvezményezettek igényei. A hagyatéki eljárásban átadott hagyatékkal összefüggésben az ügyek jelentős részében a pénzügyi szolgáltatók ügyintézési lassúságát sérelmezték a kérelmezők, de volt olyan ügy ahol a kérelmező a pénzügyi szolgáltató intézkedését érdemben vitatta. A kérelmező, mint a haszonélvezeti jog jogosultja sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató a haszonélvezeti jog figyelmen kívül hagyásával fizette ki az örökösöknek az örökösök fizetési számlája egyenlegét, és kárigényt terjesztett elő.

AJÁNLÁS: banktitok

A kérelmező néhai férje nevében vezetett számlát a pénzügyi szolgáltató. A férj halála után a teljes hagyatéki vagyon jogerősen a kérelmezőre szállt, aki néhai férje számlájáról a halál időpontja előtti átutalások vonatkozásában kért információt a pénzügyi szolgáltatótól, amely azt banktitokra hivatkozással megtagadta. A pénzügyi szolgáltató hivatkozott a Hpt. 161.§-ban foglalt taxatív felsorolásra, amely szerinte nem adott felmentést számára a banktitok megtartásának kötelezettsége alól az örökös részére történő adatátadás esetére. Az eljáró tanács ajánlotta, hogy a szolgáltató az örökös részére adja ki a kért információt az átutalással kapcsolatban, hiszen az örökössel szemben nem áll fenn banktitokkal kapcsolatos korlátozás. Az eljáró tanács rámutatott arra, hogy a Ptk. 7:1.§-ban foglaltak alapján a hagyaték teljes egésze száll át az örökösre, ez azt is jelenti, hogy jogutódlás történik mind a hagyatéki terhek, mind a jogok tekintetében. Az örököst ugyanazon jogok illetik meg, mint a jogelődöt, így az örökössel szemben nem állhat fenn banktitok.

Az olyan ügyekben, amelyekben az örökösök után tartozás maradt fenn és a pénzügyi szolgáltató csak évek múltával szólította fel az örökösöt a tartozás rendezésére, a kérelmezők mindig sérelmezték, hogy a hagyaték átadása és az érvényesítés érdekében tett intézkedés között eltelt időre kamatokat számított fel a szolgáltató. Különösen sérelmezték a pénzügyi szolgáltató késedelmes eljárását azokban az esetekben, amelyekben az örökösök tartozását a szolgáltató a hagyatéki eljárásban hagyatéki teherként nem jelentette be, arról az örökösök egyéb forrásból sem szerzett tudomást, így azzal nem is számolhatott. Ezen ügyekben a pénzügyi szolgáltatók törekedtek arra, hogy a kérelmezőre méltányos megoldást találjanak a jogvita lezárására, így általában egyezségeket kötöttek.

A TESTÜLET JAVASLATA A PÉNZFORGALOMMAL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁK ELKERÜLÉSÉRE

- A fogyasztóknak a pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződést, ideértve az általános szerződési feltételeket, hirdetményeket és kondíciós listákat is át kell tanulmányozni, mert ezek ismeretében tudnak teljes körűen egyeztetni a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjével.
- Amennyiben a fogyasztó személyes eljárása során tesz jognyilatkozatot (pl. számla megszüntetése, megbízás adása) kérje annak írásbeli visszaigazolását. A visszaigazolások kiadása sok esetben rendszer szinten be van építve a pénzügyi szolgáltató eljárásába, így feltételezhető, hogy annak elmaradása a kért művelet végrehajtásának elmaradását is jelenti.
- Amennyiben a kérelmező bármely okiratot személyesen kíván benyújtani a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjén keresztül, úgy kérje a benyújtás okirati igazolását (pl. a benyújtott okirat másolatán).
- A pénzügyi szolgáltató által küldött számlakivonatot minden esetben át kell tekinteni, mivel azon mind a havi tranzakciókat, mind esetlegesen a kondíciók jövőbeli változását, esetleges kedvezményeket érintően fontos információkat közöl a szolgáltató.
- A pénzügyi szolgáltatónak törekedni kell a pontos és teljeskörű tájékoztatásra. Amennyiben a fogyasztó szóbeli megbízást vagy egyéb kérést közöl, úgy abban az esetben is adjanak írásbeli visszaigazolást az igényről, ha ezt kifejezetten a fogyasztó nem kéri.

BETÉTEK

A betételhelyezésekkel kapcsolatos jogviták jellemzően abból eredtek, hogy a betétesek számára kedvezőbb betéti kamatra való jogosultság feltételhez, illetőleg többnyire több feltétel együttes teljesítéséhez volt kötött, amely feltételek a betétszerződés alapján elvárt időpontban vagy időtartam alatt nem teljesültek. A feltételek nem teljesítésének következménye az, hogy a pénzügyi szolgáltatók a betét lejáratkor nem a kedvezményes kamatmértékkel, hanem a nyilvánvalóan kedvezőtlenebb „alapkamat” mértékével számított összegű kamatot írtak jóvá. A Testület tapasztalata szerint a lekötni kívánt összeg nagyságrendjétől függetlenül, azaz a nagyobb összegű betétlekötések esetében is az ügyfelek bizalommal fordultak a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjéhez, minden kérdésben elfogadták tanácsát, így például a lekötési idő lejárat előtti betétfeltöréssel és kedvezőbb kamatozású lekötéssel kapcsolatban, nem észlelve, hogy esetleg megváltoztak a betételhelyezés kondíciói, ideértve a kamatprémium feltételeit. Szinte kivétel nélkül valamennyi ügyben megjelent a kérelmezők azon hivatkozása, hogy a pénzügyi szolgáltató ügyintézőjének tájékoztatása alapján adtak betétlekötési megbízást, a megbízás adása során eljáró ügyintéző által ismertetett kondíciók a kérelmező betétlekötése vonatkozásában maradéktalanul teljesültek, a pénzügyi szolgáltató által hiányzóként megjelölt feltétel nem volt ismert, arról tájékoztatást nem kapott, figyelmét nem hívták fel annak létére, esetleges elmaradásának jogkövetkezményeire. A pénzügyi szolgáltatók eltérő módon rendezték a jogvitát. Volt olyan eset, amikor a kamatkülönbözet egy részének megfizetését vállalta a pénzügyi szolgáltató a több éves ügyfélkapcsolatra tekintettel, más esetben azonban figyelemmel arra, hogy a kérelmező a vonatkozó hirdetményt a betétlekötés előtt átvette, annak áttanulmányozására lehetősége volt, az ügyintéző által nyújtott esetleges téves tájékoztatás valószínűsége csekély volt, ezért a kérelmező igényét elutasította.

A **lakás-előtakarékossági betétekkel** kapcsolatos jogviták száma nem volt kiemelkedő. Jogviták keletkeztek többek között a szerződéskötési díjjal, az állami támogatás jóváírásával, valamint a lakás-előtakarékossági betéthez igényelhető lakáscélú kölcsön nyújtásával kapcsolatosan is. Figyelemmel arra, hogy a lakás-előtakarékossági betét konstrukció szabályai jogszabályok által rendezettek, szűk körben érvényesülhetett a felek szabad megálapodása. Vitás ügy keletkezett abból, hogy a kérelmező két szerződése vonatkozásában a szerződéses összeget megemelte és számlanyitási díjkülönbözetet kellett volna fizetnie. A pénzügyi szolgáltató az egyik szerződés

esetében, mivel már a díjkülönbözet beszedése megtörtént, az összeg visszafizetésétől elzárkózott, ugyanakkor a másik szerződés tekintetében a békés rendezés érdekében eltekintett a díjkülönbözet megfizetésétől, végül a felek egyezségeket kötöttek.

Ugyancsak a díjfizetés körében keletkezett másik jogvitában a kérelmező hivatkozott arra, hogy a szerződéskötés során az abban közreműködő üzletkötőnek hangsúlyozta, hogy személyes körülményei miatt a szerződéskötéskor még bizonytalan, hogy az állami támogatás igénybevételéhez szükséges feltételeket tudja-e teljesíteni. A kérelmező elmondása szerint az üzletkötő úgy tájékoztatta, hogy amennyiben az előtakarékosági szerződést megszünteti, úgy a már befizetett összeget, ideértve a szerződéskötési díjat is, visszakapja. Az eljárás folyamán a téves tájékoztatás nem nyert igazolást, de a pénzügyi szolgáltató méltányosságából vállalta a megfizetett szerződéskötési díj részbeni visszatérítését.

Az állami támogatás megvonása, visszautalása miatt is indult eljárás. Egy ügyben két lakás-előtakarékosági szerződést kötött a kérelmező oly módon, hogy az egyik betét esetében az állami támogatás igénybe vétele érdekében kedvezményezettet jelölt meg. A kedvezményezett elhalálozott, és mint ilyen esetben itt is, az állami támogatás másik közeli hozzátartozó kedvezményezett megadásával lett volna igényelhető. Ennek hiányában a befizetett megtakarítás csak a betéti kamattal növelt összegben fizethető ki. Mivel a kérelmező nem tudott másik, a vonatkozó jogszabályi feltételnek megfelelő kedvezményezett személyt jelölni, az állami támogatás jóváírására vonatkozó kérelme nem volt megalapozott, az eljárás megszüntetésre került, és az addig igényelt állami támogatást kamataival együtt a pénzügyi szolgáltatóknak vissza kellett utálnia a Magyar Államkincstárnak.

A TESTÜLET JAVASLATA A BETÉTEKKEL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁKRA

Kiemelten fontos a fogyasztóknak az egyes lekötési megbízások átolvasása mellett az általános szerződési feltételeket, hirdetésmenyeket és kondíciós listákat áttanulmányozni, mert ezek a dokumentumok tartalmaznak teljes körűen a magasabb kamat vagy valamely más kedvezmény, előny nyújtásának feltételeit. Általában ezek a feltételek közérthetőek, a jogvitákat az okozza, hogy a fogyasztók nem ismerik meg azokat megfelelő időben.

A szolgáltatóknak szükséges fokozottan figyelmeztetni a banki ügyintézőket a pontos és hiánytalan tájékoztatás nyújtására. Amennyiben formanyomtatványokat használnak a kedvezményes betétek kötésénél, úgy ezen nyomtatványoknak egyértelműnek és áttekinthetőnek kell lenniük.

BETÉTKÁRTYA

A betéti kártyák használatával kapcsolatos ügyek többnyire a **kézpénzkiadó automaták (ATM) használatához** kapcsolódtak. Az ezzel összefüggésben kialakult jogviták túlnyomó része az ATM-ből történt kézpénzfelvétel miatt volt. Indult eljárás a bankkártyához tartozó valamely szolgáltatás (például SMS szolgáltatás) okán is, továbbá azért, mert külföldi bankkártyájukat magyarországi ATM-ben használva a kivett összeg átváltásával nem értettek egyet a kérelmezők, illetőleg belföldi pénzügyi szolgáltató által kibocsátott bankkártya külföldi használata során sérelmezték a tranzakciók elszámolását.

Az ATM-ből történő kézpénzfelvétellel kapcsolatos kifogásokkal kapcsolatos eljárások jelentős hányadában a kérelmezők a pénzügyi szolgáltatóval egybehangozón jelölték meg a bankkártyával végrehajtott, illetőleg végrehajtani próbált kézpénzfelvételi tranzakció helyét és időpontját, azonban a kérelmezők szerint a megjelölt összeg a fizetési számlán annak ellenére került terhelésre, hogy az ATM a kézpénzt nem adta ki.

Amennyiben a pénzügyi szolgáltatók az eljárásban a vitás tranzakcióra vonatkozóan a rendszerükből előállított dokumentumokkal igazolni tudták, hogy a bankkártya használat helyes PIN kóddal történt, a hibapló

hibaüzenetet nem tartalmazott, az ATM rovincsolás során az adott ügylethez kapcsolódó eltérés (többség) kimutatására nem került sor, a vitatott összeg megtérítésétől minden esetben következetesen elzárkóztak. Hangsúlyozták, hogy a bankkártya adatainak, így a PIN kódnak is a megfelelő használata, tárolása és megőrzése a kérelmező felelőssége. Nem megfelelő őrzési mód az, ha a kérelmező a bankkártya mellett, azzal együtt megszereshető helyen, így például a mobiltelefonjában tárolja a PIN kódot.

Több, az ATM használatával kapcsolatos ügy zárult kedvező eredménnyel. Az egyik esetben az eljárás során a kérelmező készpénzfelvételt vitatott. Előadta, hogy többszöri próbálkozása ellenére a készpénzkiadó automata nem adta ki a kért összegű készpénzt, csak annál jóval kevesebbet. A számlakivonatán a pénzügyi szolgáltató a kért összegben tüntette fel a készpénzfelvételt. A pénzügyi szolgáltató a kérelmező panaszában foglaltakat az ATM journal szalag elemzésével és a készpénzállomány rovincsolásával kivizsgálta, amely alapján a kérelmező panaszának nem adott helyt. A Testület eljárásának megindítását követően a pénzügyi szolgáltató az ügyet ismételten kivizsgálta, és az ATM video felvétel elemzése alapján megállapította, hogy a tranzakciót a kérelmező indította, de annak vége előtt távozott az automatától, és a készpénzt nem a kérelmező, hanem a pénzügyi szolgáltató másik ügyfele vette el az automata nyílásából. A pénzügyi szolgáltató megkeresésére ez a személy az illetéktelenül elvett összeget visszafizette, a pénzügyi szolgáltató a vitatott összeget a kérelmező számláján jóváírta.

Másik ügyben a kérelmező az ATM használata során felmerült hiba miatt érvényesített követelést a pénzügyi szolgáltatóval szemben. A kérelmező ebben az ügyben is arra hivatkozott, hogy annak ellenére, hogy készpénzfelvételi kísérlete eredménytelen maradt, számláját a pénzügyi szolgáltató a követelésként megjelölt összeggel megterhelte. A pénzügyi szolgáltató a Testület előtti eljárásban ismételten ellenőrizte a vitatott tranzakciót, melynek során megállapította, hogy a kérelmező panasa alapos volt, az érintett ATM-ben többség keletkezett. A pénzügyi szolgáltató egyezség keretében vállalta a követelt összegnek a kérelmező fizetési számláján történő jóváírását.

Egy másik, ATM-el kapcsolatos ügyben a pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy a pénzkiadó automatában elhelyezett videó kamera felvétele alapján megállapítható volt, hogy egy ismeretlen személyazonosságú személy a vitatott tranzakciót követően lépett az ATM-hez, bankkártyás tranzakciót nem kezdeményezett, ezért felmerülhet a lopás vétségének gyanúja. A pénzügyi szolgáltató tájékoztatta a kérelmezőt, hogy a felvételt hatósági megkeresésre adhatja ki. Bár ebben az esetben az eljárásban nem sikerült azonnali megoldást nyújtani a kérelmező számára, azonban körvonalazódott az ügy pozitív lezárásának a lehetősége, amelyet egy sikeres nyomozati eljárás biztosíthatott.

A betéti kártyákkal több pénzügyi szolgáltatónál lehetőség van ATM-en keresztül befizetést teljesíteni a fizetési számlára. Több olyan eset fordult elő, amelyekben a kérelmező által előadott tényállás szerint a kérelmező által befizettként megjelölt összegnél kevesebb került jóváírásra a fizetési számlán. A pénzügyi szolgáltatók ezen eseteknél rovincsolási bizonylatokkal igazolták, hogy a befizetés nem abban az összegben történt meg, amelyet a kérelmező előadott, ezért nem teljesítették a kérelmező által igényelt összeg utólagos jóváírását. Figyelemmel arra, hogy a kérelmezők nem tudták igazolni állításukat, az eljárásokat meg kellett szüntetnie a Testületnek.

Számos esetben a **bankkártyákkal elkövetett visszaélésekből fakadó károk** viselésének kérdése képezte a vita tárgyát. Az elveszett, ellopott bankkártyákkal végzett tranzakciók során az esetek túlnyomó többségében az elkövetők a bankkártyához tartozó biztonsági kódok (PIN kód, CVC kód) ismeretében követték el a bankkártyával történő visszaélést. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók következetes gyakorlata, hogy az ügyfél súlyosan gondatlan magatartására hivatkozással nem vállalnak felelősséget az ebből fakadó károkért. Olyan sajnálatos esetre is volt példa, hogy bűncselekmény áldozataként egy ismert weboldalra történő hivatkozással a kérelmezők kiadták a bankkártya adataikat és ezt követően bankkártya tranzakciókat hajtottak végre terhükre. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók arra hivatkoztak, hogy a kérelmező súlyos gondatlansággal járt el, mivel bankkártyája adatainak kiadása előtt nem győződött meg arról, hogy a valós weboldalon teszi ezt meg, így többnyire elzárkóztak a keletkezett kár megtérítésétől. Egy esetben fordult elő, hogy a pénzügyi szolgáltató a teljes kárt megtérítette, mivel a kérelmező a bankkártyája adatait bizonyíthatóan nem adta meg, a csalás e nélkül következett be.

**A TESTÜLET JAVASLATA
A BETÉTKÁRTYÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁKRA**

A termék sajátossága, hogy a fogyasztó nem személyesen, hanem legtöbbször az ATM készülék, kártyaolvasó terminál közbeiktatásával „kommunikál” a szolgáltatóval. Kiemelten fontos a kártya azonosításához alkalmazandó PIN kód biztonságos őrzése és használata.

HITELKÁRTYA

A hitelkártya termékkel kapcsolatos jogviták túlnyomó része azokhoz a hitelkártya szerződésekhez kapcsolódóan alakult ki, amelyeket áruvásárláskor áruhitel szerződéssel egyidejűleg, azzal egy okiratba foglaltan kötöttek a kérelmezők. A szerződés szerint az áruhitel szerződésből eredően fennálló részletfizetési kötelezettség bizonyos időtartam alatt történő teljesítését követően történt meg a hitelkártyára vonatkozó hitelbírálat, illetőleg a hitelkártya kérelmezőnek való kiküldése. Volt olyan kérelmező, aki igénybe vette a hitelkártyához jóváhagyott hitelkeretet és ebből eredően keletkezett a tartozása. Több esetben a hitelkártya aktiválása nem történt meg, azonban a hitelkártya és a számlavezetés díjának felszámítása és a kérelmező általi meg nem fizetése miatt az áruhitel szerződés szerű visszafizetését követően hitelkártya tartozás keletkezett. E jogviták jellemzően egyezséggel zárultak, mivel a pénzügyi szolgáltatók a tartozás rendezésére kedvezményes kamatozású vagy kamatmentes részletfizetést biztosítottak, kisebb összegű tartozás esetében a tartozást elengedték. A Testület az eljárások során azt tapasztalta, hogy a kérelmezők a szerződéskötéskor nem voltak figyelemmel arra, hogy két termékre kötöttek szerződést, továbbá nem ismerték a hitelkártya jellemzőit, annak működését és kondícióit, különösen a kamatfeltételeit nem tekintették át kellő alaposággal. A hitelkártya használatával kapcsolatos jogviták eredménye sok esetben az volt, hogy a kérelmező a meghallgatáson részletbe menően megismerhette a hitelkártya működését, valamennyi felmerülő kérdésére választ kapott és ennek alapján megnyugtatóan el tudta dönteni, hogy kíván-e a továbbiakban hitelkártyát használni.

Hitelkártya jogosultan használata is többször képezte pénzügyi fogyasztói jogvita tárgyát. A jogosulatlan használat során a kérelmező adataival visszaélve, telefonos kommunikáció után terhelték meg a kérelmező hitelkártyaszámláját és utaltak át nagyobb összeget egy idegen bankszámlára. A meghallgatás során arra derült fény, hogy családon belül történt a visszaélés az adatokkal, amelyet rendőrségi feljelentés követett. A kérelmező igényét, azaz a tartozás törlését a pénzügyi szolgáltató nem teljesítette, ugyanakkor a rendőrségi eljárás lezárásáig felfüggesztette a tartozás megfizetésére vonatkozó igényét.

Hitelkártyával kapcsolatos ügyekben, amennyiben a szerződés a kérelmező nem fizetése miatt felmondásra került, jellemző volt, hogy a követelést a pénzügyi szolgáltató engedményezte. A kérelmezők egyes esetekben a követelés jogalapját és összezszerűségét is vitatták. A követelést annak jogalapja tekintetében minden esetben fenntartották a pénzügyi szolgáltatók, de előfordult, hogy méltányosságból annak behajtásától eltekintettek vagy a követelést részben elengedték.

**A TESTÜLET JAVASLATA
A HITELKÁRTYÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁKRA**

A pénzügyi szolgáltatóknak minden esetben ki kell emelniük szerződéskötést megelőzően, hogy az áruvásárlási kölcsönszerződés hitelkártyára vonatkozó megállapodást is tartalmaz. Külön tájékoztatni kell a fogyasztókat a hitelkártya sajátosságairól.

A fogyasztók olvassák el a szerződést az aláírást megelőzően, hallgassák végig a felvilágosítást és amennyiben bármilyen kérdésük felmerül, még a szerződés aláírása előtt tegyék fel. Amennyiben bizonytalankok, inkább ne írják alá a szerződést addig, amíg minden kérdésükre megnyugtató választ nem kaptak. A fogyasztóknak tisztában kell lenni azzal, hogy egy termék részletfizetéssel történő megvásárlása nem azonos azzal, amikor áruvásárlási kölcsönt vesznek fel.

KÖLCSÖN- ÉS HITELÜGYEK

A kölcsönszerződésekkel kapcsolatos jogviták számottevő része az eredetileg **deviza alapú szerződésekre** vonatkozott. A deviza alapú ingatlan hitel- és kölcsönügyletek esetén a kérelmek jelentős részében a kérelmezők a kölcsönszerződések érvénytelenségére hivatkoztak, ennek okaként általában a következőket jelölték meg: szerződési akaratuk nem deviza alapú szerződés kötésére irányult; a pénzügyi szolgáltató a szerződés megkötésekor nem nyújtott megfelelő tájékoztatást az árfolyamkockázatról és a szerződéses konstrukció feltételeit illetően. Az ügyek nagy részénél a kérelmezők álláspontja alapján deviza nem jelent meg a szerződéseikben, a kölcsön összegének folyósítása forintban történt és nem értették, hogy miért őket terheli az árfolyammozgásból eredő tehernövekedés. A szerződés érvényességének vitatása mellett tapasztalható volt az a kérelmezői feltevés is, hogy ha a szerződés érvénytelen, akkor már nem áll fenn semmilyen fizetési kötelezettség, sőt a pénzügyi szolgáltató vissza kell, hogy fizesse az eddig teljesített összegeket. Néhány kérelmező hivatkozott arra, hogy az interneten található fórumokon olvasta azt a tájékoztatást, hogy mivel a szerződése érvénytelen, nem kell fizetnie a törlesztő részleteket. Ezen kérelmezők az online fórumokon leírt, sokszor félrevezető tájékoztatás alapján abban bízva, hogy szerződésük teljes egészében érvénytelen vagy arra hivatkozva, hogy a Testület előtti eljárás eredménye alapján a pénzügyi szolgáltató elengedi a követelést részben vagy teljes egészében, felfüggesztették a törlesztő részletek fizetését. Ezen esetekben a kérelmezők jelentős hátralékot halmoztak fel, illetve a már meglévő hátralékuk nagyságát tovább növelte a jelentős összegű késedelmi kamat.

A pénzügyi szolgáltatók fenntartották álláspontjukat ezekben az esetekben is, miszerint a szerződést addig érvényesnek tekintik, amíg annak érvénytelenségét bíróság meg nem állapítja és kizárólag a fennálló tartozás rendezése tekintetében voltak hajlandók tárgyalásba bocsátkozni. A pénzügyi szolgáltatók általában figyelembe vették a kérelmezők méltányosságra okot adó körülményeit. Ilyen esetekben megoldást jelentett, hogy a meghallgatáson a pénzügyi szolgáltató vagy az eljáró tanács ismertette a deviza alapú szerződéses konstrukció főbb jellemzőit. A kérelmezők valamennyi esetben általános tájékoztatást kaptak arról is, hogy az érvénytelenség és annak jogkövetkezményei (pl. az eredeti állapot helyreállítása) kizárólag bíróság előtt érvényesíthető igények. Amennyiben a kérelmezők részére érthetővé vált, miből adódott a megnövekedett tartozás, illetve a pénzügyi szolgáltató által előadottak elfogadásra kerültek, a legtöbb esetben a felek egyeztetést kezdeményeztek a fennálló tartozás rendezésének lehetőségeiről. A tartozás teljes elengedésére a szolgáltatók nem láttak lehetőséget, amikor a kérelmező nagyobb összeget tudott egyidejűleg megfizetni, akkor engedték el a tartozást részben vagy egészben.

Jelentős számban érkeztek olyan kérelmek is, ahol bár szintén a szerződés érvényességét vitatták a kérelmezők, a tényállapotot, mely szerint tartozásuk van, elfogadták és rendezni kívánták azt. Elsősorban méltányossági okokra hivatkozva kérték a követelés elengedését. Ezekben az esetekben a nehézséget az okozta, hogy a kérelmezőknek sokszor nem volt konkrét pénzügyi ajánlatuk a tartozásuk rendezésére, a pénzügyi szolgáltatótól várták, hogy valamilyen módon megoldja a helyzetet. Indokként legtöbbször a kérelmezők az életkörülményeik megváltozását, a jövedelmük csökkenését, munkahelyük elvesztését és betegséget jelöltek meg. Ezen típusú méltányossági kérelmekkel kapcsolatos ügyek kis számban zárultak egyezséggel. A méltányossági kérelmek megoldására a pénzügyi szolgáltatók konkrét kérelem benyújtását javasolták, amelyben a méltányolandó körülmények is alátámasztásra kerültek és dokumentumokkal igazolást nyertek. Esetenként felajánlották a hitel biztosítékát képező ingatlan közös értékesítését, mert a vételárból történő előtörlesztést követően nagyobb lehetőséget láttak a tartozás elengedésére.

A **jelzáloghitelek** esetén leggyakrabban a felmondott, 90 napon túli fizetési késedelemben lévő ügyfelek méltányossági kérelmei érkeztek a Testülethez, ahol a követelés már követeléskezelőhöz került. A kérelmezők több esetben hivatkoztak arra, hogy az 1/2016 MNB ajánlás alapján kellene, hogy adjon megoldási lehetőséget a pénzügyi szolgáltató, és el kellene engednie a tartozás egy részét. A pénzügyi szolgáltatók általában nem zárkoztak el a fedezeti ingatlan értékesítésétől, azonban ez általában nem volt elfogadható a kérelmezők számára, mivel a lakhatást nem tudták megoldani. Volt olyan pénzügyi szolgáltató, amely ezen kívül más megoldást nem ajánlott fel a kérelmező számára, a NET programban való részvételhez való hozzájárulást is elutasította. E körben ritkán jött létre érdemi egyezség általában azért, mert a kérelmezők, mint adósok gyakorlatilag fizetéképtelenek voltak, és az általuk felajánlott minimális havi törlesztő részlet mellett a sokszor több tíz millió forintnyi

hitel megtérülése nem volt reális. E körben az egyezségkötést sokszor az is akadályozta, hogy az adós ellen már végrehajtási eljárás volt folyamatban, melyben esetleg több szolgáltató is végrehajtást kérőként szerepelt.

A forintosítási törvény is indukálta a Testület által tárgyalt ügyeket, amely jogszabály többek között kimondta, hogy szerződés módosulásról szóló tájékoztatás kézhezvételét követő 90 napon belül a fogyasztó jogosult a szerződést felmondani és végtörleszteni a szolgáltató felé azzal, hogy ekkor a szolgáltató nem jogosult semmilyen költséget, díjat felszámítani a fogyasztó terhére (kedvezményes végtörlesztés). A viták egy része a végtörlesztés összegének pontatlanságából adódott. A kérelmező a végtörlesztési szándékát jelezte a pénzügyi szolgáltató felé, amely meghatározta a fizetendő összeget. A végtörlesztés során ugyanakkor nem a pontos összeg került befizetésre, mely azt eredményezte, hogy a pénzügyi szolgáltató túlfizetésként kezelte az összeget. A szolgáltató az ügyben nem volt elmarasztalható, mert a végtörlesztés során felhívta a kérelmező figyelmét, hogy csak a hiánytalan összeg beérkezése esetén tudja lezárni a szerződést.

Egyéb esetekben a kérelmező előzetesen tájékoztatta a pénzügyi szolgáltatót, hogy más banktól felvett hitelből fog végtörleszteni, de nem csatolta az erre vonatkozó kölcsönszerződést. Mivel a pénzügyi szolgáltató nem látta igazoltnak, hogy a törlesztés forrása más banktól felvett hitelből megvalósul, ezért jogosan számította fel a díjat. Ilyen ügyekben előfordult, hogy a pénzügyi szolgáltató a díj egy részét méltányosságból elengedte. Más esetekben a felszámított vagy megfizetett végtörlesztési díjjal kapcsolatosan a kérelmezők arra hivatkozással kívánták a végtörlesztési díj visszatérítése iránti igényüket érvényesíteni, hogy nem kaptak megfelelő tájékoztatást a szerződés felmondásának lehetőségére vonatkozóan, illetőleg, hogy nem a tartozásigazolásban megjelölt mértékű díj került felszámításra a végtörlesztéskor.

KÖTELEZÉS: jogalap nélküli gazdagodás jogcímén visszakövetelt összeg elengedése

A kérelmező sérelmezte, hogy a pénzügyi szolgáltató jogalap nélküli gazdagodás jogcímén visszakövetelte a részére kifizetett tisztességtelenül felszámított összeget. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint adminisztrációs hiba folytán került kifizetésre az elszámolási törvény szerinti fogyasztói követelés (az alkalmazott kedvezményt nem vette figyelembe elszámoláskor a szolgáltató), ezért a kérelmező azzal jogalap nélkül gazdagodott, így az a szolgáltató részére visszajár, továbbá jelezte, hogy a szerződéshez kapcsolódóan új elszámolást nem készített.

A rendelkezésre álló iratok alapján a pénzügyi szolgáltató nem készítette az arra nyitva álló határidőn belül új – javított – elszámolást, amely az alkalmazott kedvezményt tartalmazta volna. Amennyiben a fentiek szerinti szerződés kedvezményes végtörlesztés következtében szűnt meg a pénzügyi szolgáltatónak 2015. november hónapig kellett volna elkészítenie az elszámolást, ezzel szemben az elszámolás a nem végtörlesztett szerződésekre vonatkozó elszámolási határidőben, 2015. április hónapban készült. Az eljáró tanács álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató azt az összeget követelte vissza a kérelmezőtől, amely összeg vonatkozásában a pénzügyi szolgáltató nem támasztotta alá a követelés jogosságát sem új elszámolás készítésével, sem pedig egyéb módon, ezen felül a kérelmező az összeg érdemi (összegszerű) vitatására már nem is lett volna jogosult a panasztételi határidő lejárta következtében. Mindemellett a benyújtott iratok alapján a kérelmező a pénzügyi szolgáltató által számított és visszafizetett összeget jóhiszeműen vette fel és az eltelt idő alatt el is költötte. Az fentebb írtak alapján az eljáró tanács felhívta a szolgáltatót arra, hogy ne érvényesítse a fogyasztóval szemben a követelést.

A jogszabály a gyűjtőszámla-hitellel rendelkező fogyasztók esetében maximálta a törlesztő részletek nagyságát. A pénzügyi szolgáltatók külön nyilvántartották a szerződés alapján kiróható törlesztő részlet és a maximálisan fizetendő részlet közötti különbözetet. Több kérelem származott abból, hogy a törvényi elszámolást követően a kérelmező végtörlesztette kölcsönét, azonban a pénzügyi szolgáltató a fennálló tartozásról kiállított igazoláson elmulasztotta feltüntetni a külön nyilvántartott különbözeti összeget. A szolgáltató mulasztása miatt a kérelmező a végtörlesztéskor szembesült a többlettartozással, amelynek megfizetése problémát okozott neki, különösen akkor, ha a díjmentes végtörlesztésre biztosított határidőből már kevés idő állt rendelkezésére, vagy a tervezettnél későbbi kifizetés további többlet terhet (pl. kamatot) eredményezett. A kérelmezők általában a tartozás fennállását, összegét nem vitatták, annak késői közlését sérelmezték és erre figyelemmel bizonyos összeg megfizetését kérték. A szolgáltató az igazolt kár megtérítésétől nem zárkózott el, azonban a kérelmező kárt igazolni nem tudott.

Hitel- és kölcsönügyletek kapcsán beérkezett kérelmek egyik típusa szorosan összefüggésben volt a **hitelkiváltásokkal**. A hitelkiváltás során felszámított díj nagyságát vitatták a kérelmezők, gyakran előforduló probléma volt a tényleges hitelkiváltás elmaradása. Több ügyben a kérelmezők előkészítették a hitelkiváltást vagy a végtörlesztést, azonban elfeledkeztek a végtörlesztési kérelem kitöltéséről, annak benyújtásáról. A végtörlesztéshez használt összeg a pénzügyi szolgáltató technikai számláján megjelent, azonban a kiváltandó vagy lezárni szánt hitel tényleges lezárására nem került sor, így az tovább kamatozott.

Érkeztek olyan kérelmek is, amelyekben a kérelmezők a deviza alapú hitelezés alapját támadták. Deviza alapú hitelek esetén a kirovó és a lerovó pénznem eltéréséből adódó árfolyam-különbözetet az elszámolási jogszabályok nem érintették. Deviza alapú hitelek esetén a fogyasztók szembesültek azzal, hogy a forintosításig a forintban közölt tőketartozásuk nem folyamatosan csökkenő mértéket mutatott, hanem a forintban kifolyósított hitelhez képest időként nőtt. A kérelmezők szerint ez nem egyeztethető össze a Polgári Törvénykönyvben meghatározott kölcsön fogalmával. Újraszámolták kölcsöntartozásukat azzal, hogy a kamat csak a jegybanki alapkamat lehet, ezért álláspontjuk szerint a szolgáltatónak kell visszafizetni a részükre járó összeget. Figyelemmel arra, hogy a kérelmezők alapvetően az érvénytelenségre hivatkozva számolták újra tartozásukat, a Testület az ilyen ügyekben az eljárásokat megszüntette.

Jelzáloghiteleknél gyakran jogvita alakult ki a felek között a végtörlesztéskor felszámított végtörlesztési díj összegével kapcsolatban. Több kérelem vonatkozott az elő- és végtörlesztési díj százalékos mértékének vitatására. Ilyenkor jellemzően a szerződésben foglalt mértéket tekintették a kérelmezők irányadónak, holott a szerződések minden esetben rögzítették, hogy az mindig a hatályos hirdetményben szereplő kondíciók szerint kerül felszámításra, melyet a pénzügyi szolgáltatók helyesen alkalmaztak. Több esetben a pénzügyi szolgáltató nem fogadta el a kérelmező által előadottakat, ismételt felülvizsgálatát követően azonban egyezségi ajánlatot tett és a végtörlesztési díj egy részét visszatérítette.

AJÁNLÁS: végtörlesztési díj

A kérelmező kifogásolta, hogy a pénzügyi szolgáltató a fennálló tőketartozás 2 százalékát számította fel előtörlesztési díjként a végtörlesztés során, álláspontja szerint ez 1 százalék lehetett volna csak. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint helyesen járt el a végtörlesztési díj kiterhelésekor, hivatkozva arra, hogy 2016. március 21. napját követően az Fhtv. 25.§-a módosult, amelyet a végtörlesztés időpontjában kellett figyelembe venni.

A Testület ajánlást bocsátott ki, melyben a pénzügyi szolgáltatónak ajánlotta, hogy térítse vissza a kérelmezőnek a kérelmező által a végtörlesztéskor kifizetett végtörlesztési díj 50 százalékát, azaz az 1 százaléknak megfelelő mértékű végtörlesztési díjat számítsa fel. Az ajánlásban az eljáró tanács figyelembe vette a Módtv. általános indokolásában kifejtett jogalkotói szándékot, mely arra irányult, hogy az Fhtv. 25. § (1) bekezdését a hatálybalépést követően megkötött szerződésekre rendelte alkalmazni, ezért a jogalkotó a hatálybalépést megelőzően kötött szerződések tekintetében fenntartja a hitelcél szerinti különbségét. Eszerint, amennyiben a szerződéskötéskor hatályos Fhtv. 25. §-t rendeli alkalmazni, abban az esetben nemcsak az Fhtv. 25. §-ának (1) bekezdését, mint főszabályt, hanem annak (4) bekezdését, mint a főszabály alóli kivételt is figyelembe kell venni a jogszabály alkalmazása során az eljárásban érintett szerződés tekintetében.

Személyi kölcsönök esetében többször is tapasztalható volt, hogy kisebb összegű tőketartozás a hitel felmondása, majd követeléskezelőre történt engedményezését követően - figyelemmel arra, hogy a fogyasztó a tartozását nem rendezte - a szolgáltató által felszámított késedelmi kamatok miatt akár háromszorosára is növekedett, amelynek megfizetése jelentős nehézséget okozott. A személyi kölcsönszerződésekre általában az volt jellemző, hogy jelentős költségekkel jártak, és a fogyasztók nem kellő körültekintés mellett vették fel ezeket. Az ügyek egy részében sikerült megállapodni a feleknek a tartozás átütemezésében, vagy a szolgáltatók kamatmérséklést ajánlottak fel.

AJÁNLÁS: kezelési költség

A kérelmező és az engedményező pénzügyi szolgáltató között Lakáshitel Kiegészítő Kamattámogatással elnevezésű kölcsönszerződés jött létre. Az engedményező pénzügyi szolgáltató a szerződést később felmondta és a hitelszámlán nyilvántartott követelést a következő év elején az engedményes pénzügyi szolgáltatóra engedményezte. Az engedményező pénzügyi szolgáltató az eljárásban benyújtott válasziratban úgy nyilatkozott, hogy az engedményezési nyilatkozat a kezelési költség tekintetében téves összeget tartalmazott; egyedi technikai hiba miatt a hitelszámlát a felmondás és az engedményezés időpontja között havonta megterhelte a kezelési költség összegével. Előadta, hogy a kölcsönszerződés nem tartalmazta, hogy késedelem esetén a pénzügyi szolgáltató jogosult kezelési költséget felszámítani, ezért a felmondó levél sem tartalmazhatta azt. Úgy nyilatkozott, hogy a vonatkozó időszakban a hitelszámlát kezelési költséggel nem terhelhette volna meg. Egyezségi ajánlatot tett, amelyet azonban a kérelmező nem fogadott el. Az engedményező pénzügyi szolgáltató válasziratban foglalt nyilatkozata alapján jogosulatlanul terhelte meg a hitelszámlát és növelte meg a kérelmező tartozását a kezelési költség összegével. Ennek megfelelően az engedményezett követelés összege helytelenül lett rögzítve az engedményezési értesítőben.

Az ajánlás szerint az engedményező pénzügyi szolgáltatónak át kellett utalnia a kölcsönszerződés felmondása és az engedményezés időpontja között felszámított összeget a kérelmező engedményes pénzügyi szolgáltatónál vezetett számlájára, erre tekintettel az engedményes pénzügyi szolgáltatónak szükséges volt az engedményezés napjára vonatkozóan csökkenteni a tartozás összegét, és a nyilvántartott követelés összegét ennek megfelelően kellett meghatározni.

Az **áruhitel**eknél a kérelmek egy része a hitelfedezeti biztosítással volt kapcsolatos. A kérelmezők arra hivatkoztak, hogy nem hívták fel a figyelmüket arra, hogy a százalékos THM mellett hirdetett hitel mellé hitelfedezeti biztosítást is kötöttek. A jelenség oka, hogy a hitelkérelem benyújtása az ügynökként eljáró kereskedőnél történt, ahol a termék műszaki jellemzői sokkal inkább érdekelték a kérelmezőt, mint a hitel feltételei. Többen hivatkoztak arra, hogy a hitelkérelem nyomtatványt csak aláírták, nem jelölték be a hitelfedezeti biztosításra vonatkozó igényt. Az ilyen típusú kérelmek esetén a pénzügyi szolgáltató egyezségként felajánlotta a hitelfedezeti biztosítás megszüntetését, illetve ha igazolható volt, hogy a kérelmező korábban már jelezte a biztosítás megszüntetésének szándékát, akkor a pénzügyi szolgáltató visszamenőlegesen törölte a biztosítás díját. Gyakori volt, hogy a hitel feltételeiről nem megfelelően tájékoztották a kérelmezők, ami azt eredményezte, hogy a magas THM mutatójú áruhitel esetén jelentős lett a törlesztési kötelezettségük, amit utólag sérelmeztek. A meghallgatásokon ilyen esetben elsődlegesen arra törekedtek az eljáró tanácsok, hogy bemutassák a törlesztés elszámolásának módját, és megértessék a fogyasztókkal, hogy a magas kamat miatt nem csökken a tőketartozás a kérelmező által elvárt mértékben. Ezekben az ügyekben a jogviták csak kisebb részben zárultak egyezséggel.

Számos esetben az **áruvásárlási kölcsönügyletek miatt kialakult jogvita mögött az állt, hogy a fogyasztó szerint a kölcsönből vásárolt áru minősége nem volt megfelelő és azt vissza kívánta adni**. Az elállási szándékot azonban határidőn túl jelentette be, ezért az áru visszavételére már nem volt lehetőség. A kérelmező alaptalanul sérelmezte, hogy a nem megfelelő minőségű árura felvett kölcsön részleteit továbbra is fizetnie kell.

Több kérelem is érkezett, melyekben a kérelmezők egy-egy pénzügyi szolgáltatónál – jellemzően „gyorshitelt” nyújtó pénzügyi szolgáltatóknál – több kölcsönrel is rendelkeztek és a **törlesztő részletek lekönnyvelését** vitták. Ezen esetekben a kérelmezők helytelenül tüntették fel a postai csekken vagy az átutalási megbízáson a megfelelő szerződési vagy hivatkozási számot, ezért a törlesztő részlet nem a kérelmező szándéka szerinti kölcsönre került lekönnyvelésre, amelynek eredményeként késedelmi kamattartozás keletkezett. A pénzügyi szolgáltatók ilyen esetekben a fogyasztó általi tévedésre tekintettel a késedelmi kamatot visszautalták, vagy a hitelszámlán jóváírták, a felek egyezséget tudtak kötni.

A kérelmezők gyakran hivatkoztak a pénzügyi szolgáltató tájékoztatási kötelezettségének elmulasztására, illetve a nem megfelelő tájékoztatásra. Ezekben az esetekben az eljáró tanácsok elsősorban a szerződésben foglaltakat vizsgálták, figyelemmel arra, hogy a tájékoztatás hiánya vagy annak nem megfelelőisége körében a bizonyítási lehetőség korlátozott.

Lakáscélú állami támogatással, ezen belül is megelőlegező kölcsönrel kapcsolatban számos kérelem érkezett a Testülethez, melyben a kérelmezők azt sérelmezték, hogy a pénzügyi szolgáltató nem vette figyelembe azt, hogy időben bejelentették gyermekük megszületését, és a szerződésben vállaltaknak eleget tettek. Álláspontjuk szerint jogosulatlanul terhelte ki a pénzügyi szolgáltató a megelőlegező kölcsön törlesztése során az állam által törlesztett járulék összegét. Az eljárás során nem tudták a kérelmezők alátámasztani, hogy a bejelentési kötelezettségüknek időben eleget tettek, ezért az eljárást az eljáró tanácsok megszüntették.

Az árfolyamgátás hitelszerződésekhez (gyűjtőszámla-hitelekhez) kapcsolódó technikai számlákkal összefüggésben további problémaként merült fel a kérelmezők részéről, hogy nem tudták kiszámolni azt, hogy miért és milyen összegben tart velük szemben nyilván követelést a szolgáltató. A meghallgatásokon a szolgáltatók részletesen bemutatták és levezették ezen technikai számlákon nyilvántartott követeléseket, ezért az eljáró tanácsok az eljárásokat megszüntették.

Több kérelem érkezett, amelyek a **Nemzeti Eszközkezelő Zrt. programjában** való részvétellel voltak összefüggőek. Az egyik kérelmező azt sérelmezte, hogy a szolgáltató – annak ellenére, hogy a törvényi feltételeknek megfelelt – üzletpolitikai döntése miatt elutasította a Nemzeti Eszközkezelő programban történő részvételre vonatkozó kérelmét. A pénzügyi szolgáltató elutasítási indoka megalapozott volt, így az eljárás megszüntetésének volt helye. Az elutasítás oka egyébként ilyenkor részben a jogszabályi feltételek hiánya volt (pl. a hitel összege az ingatlan forgalmi értékének a 90 %-át meghaladta, a kölcsön jelzálogjogosultja, illetve a hitelnyújtó nem ugyanaz a pénzügyi szolgáltató volt), részben pedig üzleti indokok voltak, amikor is a pénzügyi szolgáltató az ingatlan értékesítése esetén nagyobb megtérülésre számíthatott. Ezen kérelmek esetében is megszüntetéssel végződtek az eljárások.

A Testület tapasztalatai szerint a kérelmezőknek többnyire a Nemzeti Eszközkezelő programban való részvétel feltételeinek való megfelelés értelmezése is nehézséget okozott. Sok esetben a programban való részvételt igénybe vevő és a rászoruló hozzátartozó személye elkülönült egymástól. Ennek következtében más feltételnek felelt meg az igénylő és más feltételnek a rászoruló, azonban több feltételnek együttesen kellett megfelelni a részvételhez. A közeli hozzátartozó fogalmának a meghatározása is több vita alapját képezte.

A TESTÜLET JAVASLATA A KÖLCSÖN- ÉS HITELÜGYEKKEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN

- A fogyasztókat szükséges tájékoztatni arról, hogy abban az esetben, ha panaszt nyújtanak be a szolgáltatóhoz vagy kérelmet nyújtanak be a Testülethez, akkor ez nem jelenti a fizetési kötelezettségük felfüggesztését. Panasz vagy kérelem benyújtása esetén is javasolt a törlesztő részletek határidőben történő teljesítése, ugyanis szerződéses kötelezettségük változatlanul fennáll a feleknek.
- Amennyiben a fogyasztónak a fennálló hitel törlesztése nehézséget okoz és fizetéskönnyítésért folyamodik a pénzügyi szolgáltatóhoz, akkor tegyen reális egyezségi ajánlatot a szolgáltató felé, hiszen a fogyasztó érdeke is, hogy valós megoldás szülessen az ügyében. Ennek okán, ha 20.000.000,- Ft a fennálló tartozása, akkor nem tekinthető reális egyezségi ajánlatnak a fogyasztó részéről a havi 10.000,- Ft-os befizetés, hiszen ez vélhetően a kamatrészt sem fedi le. Reális ajánlattal növelheti az esélyét a megegyezésre!
- Hitelkiváltás, illetve végtörlesztés esetén a pénzügyi szolgáltató minden esetben kérelem alapján jár el. A szolgáltatóknak megfelelő és pontos tájékoztatást szükséges nyújtani a tranzakcióhoz szükséges feltételekről. Bizonyítható a nyilatkozat a fogyasztó részéről, ha az erre a célra rendszeresített nyomtatványon nyújtja be a kérelmét papír alapon és érkezteti az ügyintézővel a kérelem másolatot, melyet megőriz.
- A fogyasztónak tájékozódnia kell a szerződéskötés előtt az adott kölcsön- vagy hitelügylet feltételeiről, különös tekintettel a THM-ről, a THM-ben nem szereplő egyéb költségekről, így elkerülhető az, hogy utóbb szembesül nem várt kiadásokkal. A szolgáltatóknak azonban fokozott a felelőssége ebben a körben is a tájékoztatás nyújtásában. Egyszerűen és közérthetően kell a fogyasztót informálni a szerződéses feltételekről. A szolgáltató emelje ki a termékismertetőben azon körülményeket, melyek a legtöbbször jogvitát okoznak, hívja fel a figyelmet az ügylet sajátosságaira.

GÉPJÁRMŰ FINANSZÍROZÁS, INGATLAN- ÉS PÉNZÜGYI LÍZING

A 2016. évben gépjármű finanszírozási, ingatlan- és pénzügyi lízingszerződések kapcsán érkezett új kérelmek esetében megfigyelhető volt, hogy a kérelmezők többségének a 2014. évi XL. törvény alapján végrehajtott törvényi elszámolás, majd a 2015. évi CXLV. törvény szerinti forintra átváltást követően is változatlanul nehézséget okozott fizetési kötelezettségeinek teljesítése.

A gépjárműhitelek és a lízingszerződések kapcsán a jogviták részint a szerződés szerződéskötéskori deviza jellegéből fakadóan alakultak ki. Az árfolyamváltozás eredményeképpen megemelkedett törlesztő részleteket ugyanis a kérelmezők nem tudták teljesíteni, ezért a kölcsönszerződések felmondásra kerültek. A fix törlesztőrésztelű kölcsönszerződéseknel továbbá az árfolyamváltozás miatt a tőketartozás nem vagy alig csökkent, ezért a kérelmezők kérték, hogy a pénzügyi szolgáltatók az árfolyamváltozásból eredő többletterher viselésében vállaljanak részt. Ezt a pénzügyi szolgáltatók minden esetben elutasították. Az is problémaként merült fel, hogy a fix törlesztő részlet megfizetésével a kérelmezők álláspontja szerint szerződésszerűen jártak el, azt teljesítették, ezért továbbra is a fix törlesztő részlettel kívánták a tartozást fizetni a szerződés szerinti futamidő végéig. Ezen esetekben általában a feleknek nem sikerült megegyezni.

A pénzügyi szolgáltatók az egyes fogyasztói kölcsönszerződésekben eredő követelések forintra átváltásával kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2015. évi CXLV. törvény rendelkezései szerint forintosították a devizaalapú gépjárműhitel szerződéseket. Ennek következtében a 2016. év első félévében nagy számban érkeztek a Testülethez gépjármű finanszírozásra vonatkozó kölcsönszerződésből eredő jogvitákkal kapcsolatos kérelmek. Ezen gépjármű kölcsönszerződésekre vonatkozó forintosítási tájékoztató levelekkel kapcsolatos eljárások jellemzője volt, hogy a kérelmezők jelentős hányada a forintra átváltás után fennmaradó tartozás összegét, illetve a törlesztési ütemezést vitatta. Több esetben a kérelmezők számára a meghallgatáson vált világossá, hogy a tartozások átváltása nem a szerződéskötéskori árfolyamon történt, és emiatt a forintban kifejezett tőketartozás összege az általuk megjelölthöz képest magasabb összegben került rögzítésre, amelynek így kihatása volt a törlesztési ütemezésre is. A meghallgatásokon a pénzügyi szolgáltatók a legtöbb esetben teljes körűen ismertették a forintra átváltással kapcsolatos tudnivalókat, sok esetben a konkrét számítási metódus részletes levezetésével.

Számos esetben sikerült egyezséget kötni a fennálló tartozás rendezésére, több esetben úgy is, hogy a pénzügyi szolgáltatók hajlandók voltak a fennálló tartozás csökkentésére, illetve kamatmentes részletfizetés biztosítására.

Elenyésző volt azon ügyek száma, melyekben a kérelmezők nem fogadták el a forintosítást, így szerződésük devizaalapú maradt. Ezekben az esetekben a pénzügyi szolgáltatók együttműködőnek mutatkoztak a fennálló tartozás aktuális árfolyamon történő forintosítására. Voltak olyan kérelmezők, akik kérelmükben nem fogadták el a forintra átváltást – noha ennek törvényi feltételei fennálltak - azonban a meghallgatáson kapott tájékoztatás alapján álláspontjuk megváltozott és sikerült megállapodniuk a pénzügyi szolgáltatóval a kedvezőbb feltételekkel történő további részletfizetésben.

EGYEZSÉG: CHF alapú megszűnt gépjárműhitel szerződés

A kérelmező azzal a kérelemmel fordult a Testülethez, hogy álláspontja szerint a gépjárműhitelt már kifizette, illetve többet képtelen fizetni anyagi és családi körülményeire tekintettel. A pénzügyi szolgáltató válaszában előadta, hogy a szerződés érvényesen létrejött, az CHF alapú, változó kamatozású. A fennálló tartozás a pénzügyi szolgáltató jogos követelése.

A kérelmező szerződése deviza alapú maradt, tekintettel arra, hogy a forintosításról szóló szerződésmódosítási ajánlatot elutasította. Mivel a kérelmező nem tett eleget fizetési kötelezettségének a pénzügyi szolgáltató azonnali hatállyal felmondta a szerződést. Ennek alapján a kérelmező teljes tartozása egy összegben esedékessé vált. A meghallgatáson a felek egyezséget kötöttek, amely alapján a pénzügyi szolgáltató a fennálló tartozásból meghatározott összeget elengedett. A pénzügyi szolgáltató vállalta, hogy a gépjármű közös értékesítése esetén az ebből befolyt összeg levonása után a fennmaradó tartozásra kamatmentes részletfizetési lehetőséget biztosít, továbbá vállalta a gépjármű díjmentes elszállítását is.

A gépjárműkölcsön és lízingszerződéssel kapcsolatos ügyek másik csoportjába tartozó kérelmek esetében a kérelmezők a **szerződések érvényességét vitatták**. Több ilyen típusú kérelem ügyében annak ellenére, hogy a kérelmezők az érvénytelenségre hivatkoztak, a tartozást érdemben vitatni nem tudták és általános jellegű kifogásokat hoztak fel (például vitatták a szerződéskötéskor eljáró kereskedő/ügynök aláírási jogosultságát). A pénzügyi szolgáltatók a szerződés semmisségének elismerésétől elzárkóztak, a felhozott semmisségi indokokat megalapozatlannak tartották. Továbbra is képviselték azt az álláspontot, amely szerint a szerződést mindaddig érvényesnek tekintik, amíg annak ellenkezőjét, azaz a szerződés érvénytelenségét bíróság nem állapítja meg, és semmisségre tekintettel csak jogerős bírósági ítéletben foglalt kötelezés alapján számolnak el az adóssal.

MEGSZÜNTETŐ HATÁROZAT: szerződés részbeni érvénytelensége

A kérelmező a szerződés részbeni érvénytelenségének megállapítását kérte. Előadta, hogy nem kapta meg a devizaalapú hitelekéről, valamint annak kockázatairól szóló tájékoztatást, azt nem írta alá. Hivatkozott arra, hogy a futamidő során azt a tájékoztatást kapta, a késedelmes fizetés esetén a pénzügyi szolgáltató nem számít fel késedelmi kamatot. Sérelmezte továbbá, hogy az elszámolás következtében a futamidő megnövekedett, egyezségi ajánlata az volt, hogy, az eredeti futamidő végéig vállalja a jelenlegi törlesztő részlet megfizetését, amennyiben a pénzügyi szolgáltató ezt követően nem támaszt vele szemben semminemű követelést.

A pénzügyi szolgáltató válasziratóban előadta, hogy a szerződés érvényesen létrejött, a fennálló tartozás a jogos követelése. A pénzügyi szolgáltató a meghallgatáson a szerződés lezárására vagylagos egyezségi ajánlatot tett a fennálló tartozás részletekben történő megfizetésére alacsony, fix kamatozás mellett, vagy a gépjármű értékesítése esetén - vételárának a tartozásba beszámítását követően - a fennmaradó összegre vonatkozóan kamatmentes részletfizetés biztosítására. A kérelmező ragaszkodott az érvénytelenségi kifogásához és nem fogadta el a pénzügyi szolgáltató egyik egyezségi ajánlatát sem. Emiatt az eljárás megszüntetésre került, mivel annak folytatása lehetetlenné vált.

Az ilyen ügyek egy részében a meghallgatás során sikerült egyezséget létre hozni. Ezen megállapodások jellemzően az ügyleti kamat csökkentésére, illetve a futamidő meghosszabbítása melletti törlesztőrészlet csökkentésre vonatkoztak. A tapasztalatok továbbra is azt mutatták, hogy nagyobb összegű elengedésre a szolgáltatók akkor hajlandóak, ha ez egy nagyobb összegű kérelmezői befizetéssel társult.

A kérelmezők közül sokan a hitel felvételekor nem vették számításba, hogy a gépjármű értéke rövid időn belül számottevően csökkeni fog és a futamidő végére elértéktelenedik. Néhány esetben előfordult, hogy a gépjárművet eltulajdonították, így a kérelmező tartozását tovább már nem akarta fizetni, figyelemmel arra, hogy a gépjárművet már nem birtokolja, nem használja, így véleménye szerint olyan eszköz után fizetne hiteltartozást, amellyel nem rendelkezik. Ezekben az esetekben a meghallgatáson kapott a kérelmező részletes tájékoztatást arról, hogy a szerződése szerinti fennálló fizetési kötelezettségét ettől a körülménytől függetlenül is szükséges teljesítenie, erre figyelemmel már érdemben tudott a pénzügyi szolgáltatóval az esetleges fizetési könnyítésről megállapodni.

A kérelmezők több alkalommal vitatták a hitel fedezetét képező gépjármű visszavételének jogszerűségét és a visszaszámított gépjárművek értékesítési árát. Ezekben az ügyekben megállapítható volt, hogy a pénzügyi szolgáltatók a kölcsönszerződésekben meghatározott fizetési kötelezettség nem teljesítése miatt jogszerűen mondták fel a szerződést, és dokumentáltan származtatták vissza a kölcsön fedezetét képező gépjárművet, szerződésszerűen számoltak el a gépjármű eladási árával. Az adott szerződések és a vonatkozó üzletszabályzatok az értékelést (minimális értékesítési árat, opciós vételárat) a gépjármű EUROTAX értéke alapján határozták meg, amelynek a pénzügyi szolgáltatók által elszámolt összeg megfelelt. Erre figyelemmel a Testület nem tudta figyelembe venni a kérelmezők azon hivatkozását, hogy a gépjármű ténylegesen magasabb összegben lett volna értékesíthető a piacon.

Visszatérő ügytípus volt a **deviza alapon elszámolt integrált CASCO** díjára felszámított árfolyam-különbözet elszámolása. Az ügyfelek kérésére az érintett szolgáltató - a Felügyelet ezzel kapcsolatos határozatára tekintettel

- kimutatást készített a kamatban érvényesített biztosítási díjra vetített és beszedett árfolyam-különbözetről. 2015-ben hajtotta végre a CASCO-ra jutó árfolyam-különbözet visszatérését, amelynek kapcsán – a nagyságrendileg eltérő összegek miatt – több ügyfél is eljárást kezdeményezett. A pénzügyi szolgáltató arra hivatkozott, hogy a felügyeleti szerv által javasolt módszertől nem térhetett el, annak alkalmazásával maradéktalanul eleget tett a visszatérítési kötelezettségének. Az ügyfelek álláspontja az volt, hogy maga a pénzügyi szolgáltató mutatta ki számukra, hogy ténylegesen milyen összeget szedett be tőlük a biztosítási díjra árfolyam-különbözet címén, ezért azt kell visszatérítenie.

A Testület álláspontja az volt, hogy azokban az esetekben, amikor korábban a pénzügyi szolgáltató az ügyfél kérésére kimutatta a CASCO díjra kiterhelt árfolyam-különbözetet, a kérelmező alappal számított arra, hogy a visszatérítés összegének ez képezi az alapját.

AJÁNLÁS: integrált casco

CHF alapú kölcsönszerződéshez kapcsolódóan az integrált CASCO biztosítás díja az esedékes törlesztő részletekben a kamattartalom részeként került megfizetésre a kérelmező által. A pénzügyi szolgáltatónak jogszabálysértésre figyelemmel elszámolási kötelezettsége volt, mégpedig a díjra számított árfolyam-különbözet megállapítása érdekében. A kérelmező sérelmezte a pénzügyi szolgáltató által kiszámolt visszatérítési összeget, holott a korábban megküldött, fix összegű biztosítási díjra számított és kiterhelt árfolyam-különbözet kimutatása szerint nagyobb összegű kamat visszatérítés szerepelt, így annak megfizetését kérte. A pénzügyi szolgáltató álláspontja szerint ő helyesen állapította meg a visszajáró összeget, különös figyelemmel arra, hogy a Hpt. 210. § (5a) módosításától (2011.09.29.) volt esedékes az elszámolási kötelezettsége, illetve a Felügyelet által javasolt képletet és arányszámot alkalmazta. Az eljáró tanács ajánlotta a pénzügyi szolgáltató részére, hogy a kimutatásban szereplő magasabb összeget fizesse meg a kérelmezőnek. Az ajánlásában kifejtette, hogy a szolgáltató a saját módszerével számoltan nagyobb összegű visszatérítést kalkulált és azt a kérelmező tudomására hozta, míg a javasolt képlet alkalmazása hátrányosabb volt a fogyasztó számára. Fogyasztóvédelmi szempontok érvényesülése érdekében ajánlott a magasabb összeg figyelembe vétele, hiszen nincs olyan jogszabályi kitétel, hogy a fogyasztó javára a szolgáltató egyoldalúan ne térhetne el egyedi ügyben.

Több kérelem irányult a **gépjármű törzskönyvének** kiadására, esetlegesen összekapcsolva a szerződéskötéskor aláírt opciós joggal. Ezen esetekben a kérelmezők arra hivatkoztak, hogy az opciós jog öt éves időtartamának lejártát követően álláspontjuk szerint a törzskönyvet a szolgáltatónak ki kell adnia. A Testület megvizsgálta a rendelkezésre álló szerződéses dokumentációt és megállapította, hogy az opciós jog kikötése és a törzskönyv letétbe helyezése két önálló biztosítékként van jelen, azok egymástól függetlenek, tehát amennyiben az opciós jog letelt, az nem eredményezi automatikusan a törzskönyv kiadását. Szolgáltatók szempontjából a törzskönyv az egyedüli biztosíték azt követően, hogy az opciós jog megszűnik.

A törzskönyv kiadása iránti kérelmek alaptalannak bizonyultak, az opciós jogot törölte a pénzügyi szolgáltató, azonban a tartozás fennállására tekintettel a törzskönyv kiadásától elzárkózott, amelyre az Általános Szerződési Feltételek, az Üzletszabályzat lehetőséget adott.

A pénzügyi szolgáltatók többsége egyezség létrehozatalára törekedett. A válasziratban még elzárkóztak az egyezségi ajánlat megtételétől, azonban a meghallgatásra már többnyire ajánlással érkeztek. Egy meghallgatáson több alternatívát is kínáltak a kérelmezőnek a tartozása rendezésére, melyből a kérelmező kiválaszthatta a számára legkedvezőbbet. Amennyiben lehetőség volt rá, a pénzügyi szolgáltató ajánlatot tett a szerződés futamidejének meghosszabbítására vagy a havi törlesztő részlet összegének csökkentésére.

Számos kérelmező élt a gépjármű önerőből vagy a pénzügyi szolgáltató közreműködésével a telephelyére leadással történő értékesítésével és az így befolyt vételár beszámításának lehetőségével. A beszámítást követően a tartozás elengedésre került vagy új megállapodást kötöttek kamatmentes részletre vagy csökkentett mértékű kamat megfizetésére.

A TESTÜLET JAVASLATA

A GÉPJÁRMŰ HITELEKKEL ÉS LÍZING ÜGYLETEKKEL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁK ELKERÜLÉSÉRE

Sok esetben a nem megfelelő tájékoztatás miatt alakulnak ki jogviták, amelyek megoldásában az egyértelmű, érthető, nem szakmai kifejezésekkel teletűzdelt válaszok, magyarázatok is segítenek. A Testület ajánlja a pénzügyi szolgáltatóknak, hogy törekedjenek az ügyfelek számára nem bonyolult, egyszerűen és érthetően megfogalmazott, az adott kérdésre érdemi választ nyújtó kommunikációra.

KÖVETELÉSKEZELŐK ÜGYEI

A Testület a követeléskezelőkkel szembeni 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 szolgáltatási jogviszonyból eredt.

Ezekben az ügyekben a jogelőd pénzügyi szolgáltató felmondta a szerződést a kérelmező nem fizetése miatt, így a tartozás egy összegben esedékessé vált és ezt követően engedményezésre került. A Testület elé kerülő ügyek elsősorban személyi kölcsön és hitelkártya ügyletekkel voltak kapcsolatosak, de jelentős számú ügy keletkezett szabad-felhasználású jelzáloghitel és folyószámlahitel ügyletek miatt is. A kérelmezők számos ügyben sérelmezték az engedményezést. Arra hivatkoztak, hogy nem kötöttek szerződést a követeléskezelővel, illetőleg nem járultak hozzá az engedményezéshez, ezért az jogszerűtlenül történt, és ezen hivatkozás alapján úgy nyilatkoztak, hogy nem hajlandók a követeléskezelő részére teljesíteni. Kérték, hogy az engedményező pénzügyi szolgáltató vásárolja vissza a követelést. Ezen ügyekben a kérelmezők az engedményezés szabályairól való tájékoztatást követően a legtöbb eljárásban együttműködőek voltak a valós probléma, a fizetési nehézségeik megoldása érdekében.

A követeléskezelőkkel szemben indított eljárásokban a kérelmezők alapvetően a követelések összegszerűségét vitatták, illetve a kérelmek a tartozás lehetséges rendezésének módjára irányultak. A kérelmezők gyakran fizetékönnyítés, részletfizetés biztosítása érdekében méltányossági kérelemmel éltek. Méltányossági ügyekben a követeléskezelők általában nem zárkoztak el a kamatmentes részletfizetési lehetőség biztosításától, a kérelmezők egészségügyi, szociális és jövedelmi viszonyaira tekintettel. Az eljárások jelentős része a kérelmező és a követeléskezelő között létrejött egyezséggel fejeződött be. A létrejött egyezségek során megfigyelhető volt, hogy a követeléskezelők több esetben is jelentős összegeket engedtek el a tartozásból, különösen nagyobb összeg egyösszegű befizetése esetén.

Számos esetben a kérelmezők a Testület előtti eljárást mind az eredeti szerződést kötő jogelőd pénzügyi szolgáltató (bank, pénzügyi vállalkozás), mind a követeléskezelő ellen megindították. Ezekben az esetekben a kérelmezők az engedményezés előtt fennállott állapotot, a jogelőd pénzügyi szolgáltató eljárását is vitatták, így a felmondás jogszerűségét, az engedményezett tartozás összegét, jogcím szerinti összetételét, a befizetések elszámolását, esetenként sérelmezték az engedményezésről szóló tájékoztatás elmaradását, a fizetési felszólítás elmaradását, több esetben elévülési kifogással is éltek.

A kérelmezők egyes esetekben nem voltak tisztában azzal, hogy a még fennálló tartozásból bármilyen engedményt - az engedményezést követően - már csak az engedményes követeléskezelő tud nyújtani.

Előfordult olyan eset is, amikor a pénzügyi szolgáltató a Testület előtt folyó eljárás ideje alatt engedményezéssel a követeléskezelőre ruházta át a követelést. Ezekben az esetekben az eljárás a jogelőd pénzügyi szolgáltató ellen indult ugyan, de arra hivatkozott, hogy a tartozással, annak rendezésével kapcsolatban jognyilatkozatot már csak a jogutód pénzügyi szolgáltató, azaz a követeléskezelő tehetett. Az ilyen esetekben megfelelő együttműködést tanúsító pénzügyi szolgáltató gondoskodott az engedményes meghallgatáson történő megjelenéséről és érdemi nyilatkozattételéről, támogatva ezzel az eljárás eredményes lefolytatásának lehetőségét.

A követeléskezelőkkel szemben kezdeményezett méltányossági eljárások kisebb részében a kérelmek visszavonásra kerültek. Ennek oka jellemzően az volt, hogy a meghallgatás során a követeléskezelők ismertették a kérelmezőkkel, hogy milyen iratok, igazolások rendelkezésre állása szükséges ahhoz, hogy méltányolható körülményeik figyelembevételre kerülhessenek és erre tekintettel valamilyen kedvezményben részesülhetnek. A kérelmezők a tájékoztatást követően vállalták a pénzügyi szolgáltató által megjelölt okiratok benyújtását és egyidejűleg a kérelem visszavonása mellett döntöttek annak érdekében, hogy esetlegesen ismételt kezdeményezni tudják a Testület eljárását.

Azokban az esetekben is, amelyekben a kérelmezők arra hivatkoztak, hogy a követelés – esetleg már a követeléskezelőre történt engedélyezését megelőzően - elévült és az elévülés megállapítását kérték, sikerült az ügylet lezárására vonatkozó egyezségeket létrehozni. A pénzügyi szolgáltatók, amennyiben nem tudták okirattal igazolni, hogy az elévülési kifogás nem megalapozott, számos esetben elfogadták a kérelmező álláspontját és vállalták, hogy a követelést a továbbiakban nem érvényesítik, azt törlik nyilvántartásukból.

EGYEZSÉG: nyilvántartott teljes tartozás törlése

A kérelmező kérelmében előadta, hogy édesapja, aki egy személyi kölcsön szerződésben adóstársként szerepelt, elhalálozott és a pénzügyi szolgáltató tőle, mint jogutódtól követeli a fennálló tartozás összegét. A kérelmező vitatta a szerződésben szereplő THM mértékét, véleménye szerint az tisztességtelen volt. Hivatkozott arra, hogy az adós már megfizette a szerződés alapján járó teljes tartozást, sérelmezte a nem megfelelő tájékoztatást, továbbá elévülési kifogást terjesztette elő. A pénzügyi szolgáltató válasziratában vitatta a kérelemben előadottakat, az általa követelt tartozás megfizetésére részletfizetést ajánlott a kérelmező választása szerint 48 hónapra fix összegű törlesztő részlettel. A meghallgatáson a felek megegyeztek abban, hogy a pénzügyi szolgáltató a követelésből eredően a továbbiakban semmilyen jogcímen igényt nem támaszt, az ügyet lezárja. Az eljárásban a kérelmező nem tudta igazolni, alátámasztani a jogalap vitatása és a tartozás fenn nem állása körében előadottakat, a pénzügyi szolgáltató pedig nem tudta igazolni, hogy elévülést megszakító jogcselekmény történt volna.

Az eljárásokban az egyezségeket létrehozását megnehezítették azok az esetek, amelyekben a követeléskezelők nem tanúsítottak együttműködést. Néhány eljárásban a pénzügyi szolgáltató képviselője döntéshozatalra nem volt feljogosítva olyan esetben sem, amelyben a kérelmező a tartozás összegének csökkentése nélkül, annak megfizetésére vonatkozó módosítást szeretett volna a teljesítési határidő vagy a havi törlesztő részletek összege vonatkozásában elérni.

A TESTÜLET JAVASLATA A KÖVETELÉSKÉZELŐKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEKRE

Figyelemmel arra, hogy a követeléskezelők felmondással megszünt szerződésből eredő, egy összegben esedékessé váló követeléseket érvényesítenek, amely követelések kamatterhe súlyosabb a korábbinál, így különösen fontos, hogy az érintett fogyasztó minél előbb vegye fel a kapcsolatot a követeléskezelővel és törekedjen az általa nem vitatott tartozása rendezése érdekében megállapodás megkötésére, a vitatott tartozás kapcsán pedig mielőbb indítson panaszeljárást, melyben, ha megállapodni nem tud, fordulhat a Testülethez.

3.2.2. Biztosítási szerződésekkel kapcsolatos jogviták

A biztosítási szerződésekkel kapcsolatos jogviták körében általános tapasztalat volt, hogy a fogyasztók jelentős része nincs tisztában azzal az alapvetéssel, hogy a biztosítási szerződés megkötésével nem kárkötelem, hanem szerződéses kötelem jön létre a felek között. Jellemző hivatkozás volt, hogy a biztosítási szerződést azért kötötte meg az ügyfél, hogy „a biztosító segítsen, ha baj van”. Ezzel szemben a biztosító a felek szerződése alapján, a szerződésben meghatározott kockázatokra és feltételek mellett nyújt fedezetet, valamint a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíti. A biztosítási szerződés tehát nem minden bekövetkező kárra terjed ki és nem feltétlenül nyújt teljes fedezetet a biztosítási eseményként szabályozott károkra sem.

Gyakran volt tapasztalható, hogy a fogyasztók a **szerződéskötést megelőzően** nem tanulmányozták át a biztosítási szerződés részévé váló általános szerződési feltételeket (biztosítási szabályzatot vagy biztosítási feltételeket), így csak később szembesültek azzal, hogy a biztosítás mely kockázatokra nyújt fedezetet és milyen feltételekkel. Gyakori hivatkozás volt a Testület előtti eljárásokban a kérelmezők részéről, hogy a biztosítás feltételeit a szerződéskötéskor nem adták át részükre, azonban az ajánlati dokumentáción egy-két kivételtől eltekintve minden alkalommal szerepelt az ügyfél azon nyilatkozata, hogy ezen okiratokat átvette, megismerte és az abban foglaltakat elfogadta. Ezzel az okirati bizonyítékkal szemben kellett volna a kérelmezőnek bizonyítania, hogy az ott tett nyilatkozata nem felel meg a valóságnak. A másik probléma ezen hivatkozással az volt, hogy amennyiben elfogadta volna a Testület, hogy a biztosítási feltételek nem váltak a szerződés részévé, úgy a biztosítási szerződés létrejötte is kérdésessé vált volna, mivel a biztosítási szerződés lényeges elemei (biztosítási események, biztosítási szolgáltatás, stb.) tekintetében nem lett volna megállapítható a felek közötti megállapodás megléte. Ennél fogva a kérelmezőt ért kárra – szerződés híján – nem lenne köteles biztosítási szolgáltatást nyújtani a biztosító. Így a kérelmezők ezen hivatkozása csak egészen ritka esetben vezetett eredményre, mely esetben a pénzügyi szolgáltató általában a díjak (teljes vagy részleges) visszafizetését vállalta egyezség keretében.

A TESTÜLET JAVASLATA A BIZTOSÍTÁSOK MEGKÖTÉSE KAPCSÁN

Komoly előrelépést jelenthetne a fogyasztói jogok érvényesülése terén, ha a biztosítások megkötésekor az ajánlati nyomtatványon a jelenleginél hangsúlyosabban felhívnák a biztosítók a szerződő(k) figyelmét arra, hogy a biztosítás alapvető feltételeit az adott biztosítás általános szerződési feltételei tartalmazzák, így a fogyasztóknak talán jobban rögződne, hogy a szerződés megkötését megelőzően azokat ténylegesen is áttanulmányozza, ne csak nyilatkozzon erről.

A biztosítási szerződések túlnyomó többsége jelenleg is a hagyományos értékesítési csatornákon keresztül jön létre, azonban – az általános technológiai fejlődés hatására – egyre nagyobb számban **online ajánlattételen** keresztül valósul meg. Különösen kiemelkedő az online kötött szerződések száma a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések és az utasbiztosítások körében. Ehhez kapcsolódóan a biztosítási szerződések jelentős hányadánál a felek megállapodásukkal költséghatékonyságból kikötik az elektronikus kommunikációt. Ennek alapján a biztosító jogosult a biztosítási szerződés létrejöttével, a díjfizetéssel, a szerződés megszűnésével és egyéb lényegi jogkövetkezménnyel bíró jognyilatkozatokat elektronikus úton (e-mailben vagy saját ügyfélportálján keresztül) a szerződő részére megküldeni. Bár az online szerződéskötési gyakorlat az utóbbi években rengeteget fejlődött, a Testület elé kerül jogvitákban még mindig jelentős volt azoknak az ügyeknek száma, amelyek abból fakadtak, hogy a fogyasztó nem megfelelő rendszerességgel ellenőrizte a részére küldött e-mail üzeneteket vagy vitatta annak megküldését. Számos esetben derült ki a lefolytatott eljárás során, hogy a díjkedvezmény érdekében olyan fogyasztók is az online szerződéskötést vagy elektronikus kommunikációt választották, akik nem rendelkeztek saját számítógéppel sem. Rendszeres hivatkozás volt ezen kérelmezői kör részéről, hogy a biztosító részéről elvárható magatartás az lett volna, ha egyéb kommunikációs csatornán is megkísérelte volna a kapcsolatot felvenni a fogyasztóval. A pénzügyi szolgáltatók a Testület előtti eljárások

során többségében hitelesített rendszerüzenetekkel igazolni tudták az elektronikus úton kiküldött jognyilatkozatok megküldésének idejét és a megküldés sikerességét. Ebben az ügykörben csak azokban az esetekben jött létre egyezség, ahol egyértelműen megállapítható volt, hogy a biztosító által, elektronikus úton megküldött jognyilatkozat hibáüzenettel érkezett vissza a szolgáltatóhoz.

A biztosítási ügyek jelentős része tekintetében a jogvita kifejezetten valamilyen, a felek között a **káresemény** (biztosítási esemény) bekövetkeztének tényével, körülményeinek ténybeli alapjával kapcsolatban állt fenn. Különös súllyal érvényesültek ezekben az ügyekben a bizonyításra irányadó általános szabályok, melyek szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat valóban fogadják el. A biztosítási ügyekben a következetes, hosszú idő óta fennálló bírói gyakorlat szerint a biztosítási esemény bekövetkeztének tényét, a biztosítási esemény és a keletkezett kár közötti okozati összefüggést, valamint a kár összegszerűségét a biztosítottnak kell bizonyítania, míg a mentesülésre okot adó körülmények fennállását a biztosító köteles bizonyítani. A Testület elé kerülő ügyekben a fenti elveket a Testület is alkalmazza. Számos esetben azonban problémát jelentett, hogy a kérelmezők nem tudták megfelelő bizonyítékokkal alátámasztani az általuk hivatkozott biztosítási esemény körülményeit.

A biztosítási ügyek körében számos alkalommal merült föl az ügy érdemi eldöntése szempontjából olyan lényegi kérdés, amelynek megítélése szakértői (műszaki szakértői, árszakértői, orvos szakértői, stb.) kérdést képezett. Mivel a Testület eljárásában nincs lehetőség szakértő kirendelésére és széleskörű bizonyítás lefolytatására, ezekben az esetekben sajnós a Testület nem tudott érdemi döntést hozni. Kifejezetten előremutató és követendő azon biztosítók gyakorlata, amelyek a jogi képviselő mellett műszaki szakértő, orvos szakértő vagy kárszakértő részvételét is biztosították a Testület előtti eljárásban a meghallgatásokon. Az adott pénzügyi szolgáltatók ilyen jellegű együttműködése megkönnyítette a felek közötti párbeszédet, a szakértői kérdésekben történő gyors és érdemi egyeztetést.

Az utóbbi években egyre jelentősebb hányadot képviseltek a biztosítási ügyek között a **csoportos biztosítások**. A csoportos biztosítások legalapvetőbb jellemzője, hogy a biztosítási szerződés nem a biztosító és biztosított között jön létre, hanem a biztosító és egy, a biztosítási érdek szempontjából érdekelt társaság között. Ezen biztosítási szerződések esetében a biztosítottak csatlakozási nyilatkozattal válnak a biztosítási szerződés alanyává vagy bizonyos esetekben a szerződővel fennálló jogviszony, például munkavállalói, előfizetői vagy egyéb szerződői jogviszony alapján automatikusan biztosítottá lesznek. Ezeknek a szerződéseknek egy sajátos fajtáját képezik azok a csoportos biztosítások, amelyek egy bankkártya (jellemzően hitelkártya) szerződéshez kapcsolódóan hoznak létre biztosítási jogviszonyt a biztosító és a biztosított között. Ezekben az esetekben a biztosított magával a bankkártya szerződés megkötésével biztosítottjává válik a bank és a biztosító között létrejött csoportos biztosításnak. Ezek között előfordulnak életbiztosítások, törlesztési biztosítások és utasbiztosítások is.

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

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

A TESTÜLET JAVASLATA A CSOPORTOS BIZTOSÍTÁSOKKAL KAPCSOLATBAN

A csoportos biztosítások esetében a biztosítottá váló személyek konkrétabb és részletesebb tájékoztatása lenne szükséges a biztosítótól és/vagy a biztosítás közvetítőjétől magáról a biztosítottá válás tényéről, annak tartalmáról, illetve a biztosítás részletes feltételeiről.

NEM ÉLETBIZTOSÍTÁSI TERMÉKEK

TŰZ- ÉS EGYÉB VAGYONI KÁROKRA VONATKOZÓ BIZTOSÍTÁSOK (LAKÁSBIZTOSÍTÁSOK)

A beérkezett biztosítási ügyek legjelentősebb hányada a korábbi évekkel azonosan a vagyont biztosítási szerződésekből és ezen belül is az úgynevezett **lakásbiztosításokkal** kapcsolatos jogvitákból eredt. Az ügyek ezen csoportjában a legjellemzőbb, tipikus jogvitát a vihar- és egyéb természeti (elemi) károk, tűz- és robbanás károk, valamint a betöréses lopások képezték. Az ilyen tartalmú kérelmek esetén a Testület közreműködésével a feleknek azt kellett tisztáznuk, hogy történt-e olyan károsító esemény, amely a biztosítási szerződésben biztosítási eseményként meghatározott, és nincs-e olyan kizáró kikötés vagy mentesülésre alapot adó körülmény, amely a biztosító fizetési kötelezettségét nem teszi lehetővé.

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

KÖTELEZŐ GÉPJÁRMŰ-FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁSOK

A lakásbiztosítások mellett a legnagyobb számban a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokból származó jogviták kerültek a Testület elé. A nevezett biztosításokkal kapcsolatos ügyek a 2016-os évben számarányukat tekintve csaknem azonosak voltak a lakásbiztosítási ügyek számával. A lakásbiztosításokkal és kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatos ügyek tették ki az összes nem-élet biztosítási ágba sorolható biztosítási ügy több mint kétharmad részét.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokból származó jogviták továbbra is a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben (a továbbiakban: *Gfvt.*) meghatározott fedezetlenségi időszakra fizetendő ún. fedezetlenségi díjjal, a bonus-malus besorolással és a szerződésre meghatározott biztosítási díj mértékével kapcsolatban keletkeztek. A **fedezetlenségi díj** kialakulása a biztosítás nem körültekintő (helytelen ajánlati tartalommal történő) megkötéséhez, az éves biztosítóváltáshoz vagy a biztosítás díj nem fizetése címen történő megszűnéséhez kapcsolódott. A díj nem fizetési okkal megszűnő szerződések jelentős hányada – a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések vonatkozásában kiemelkedő számú – elektronikus (internetes) szerződéskötésekhez és a költséghatékonyságból alkalmazott és díjkedvezményrel ösztönzött elektronikus kommunikációhoz kapcsolódott. Számos alkalommal merült fel a Központi Kártörténeti Nyilvántartási Rendszerben (KKNYR) történő adatrögzítés és az onnan való adatlekérdezéssel kapcsolatos probléma is, csakúgy, mint a korábbi években.

A 2016-os évben a korábbi éveknél több jogvita érkezett a **biztosítók díjhirdetésével és a következő biztosítási évre vonatkozó biztosítási díj meghatározásával** kapcsolatban. Számos esetben a kérelmezők vitatták a következő éves biztosítási díjról történő értesítés megfelelő megküldését és arra hivatkoztak, hogy információ hiánya miatt nem tudtak megfelelő, objektív döntést hozni a biztosítóváltás tekintetében. Ezekben az ügyekben a felek több alkalommal egyezséget kötöttek, melyben időarányos elszámolás mellett a szerződés közös meg egyezéssel történő megszüntetésében állapodtak meg. Ez lehetővé tette a kérelmezőknek, hogy a szerződés megszűnésére figyelemmel – esetleg kedvezőbb kondíciókkal – más biztosítónál, új kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést kössenek.

A biztosítók díjtarifáját érintő, a fogyasztók számára kedvező változás volt a Gfbt-nek a 2015. évi CCV. törvénnyel történő módosítása, melynek folytán a biztosítók csak a folyamatos, felmondással meg nem szüntetett szerződések javára alkalmazhatnak kedvezményeket. 2016-ban megszűnt tehát az a helyzet, hogy az új szerződést kötők kedvezőbb elbírálásban részesülnek a díjtarifában, mint a biztosító korábban már meglévő ügyfelei. Ez a változás várhatóan a biztosítók által meghirdetett díjtarifák egyszerűsödését, közérthetőbbé válását is eredményezi.

AJÁNLÁS: kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás megszűnése

A kérelmező kötelező gépjárműfelelősség-biztosítással (kgfb) rendelkezett és kérelmében sérelmezte, hogy annak ellenére, hogy nem kötött új biztosítást a szolgáltatóval, az mégis új kötvényt állított ki emelt díjjal, így a korábbi biztosítására megfizetett díj nem fedezte az új biztosítási díjat, ezért a kgfb biztosítását a szolgáltató díj nem fizetéssel megszüntette. A pénzügyi szolgáltató azt nyilatkozta, hogy új biztosítási ajánlatot tett és ennek alapján új biztosítási kötvényt bocsátott ki, ezzel egyidejűleg megszüntetve a korábbi biztosítást, figyelemmel a kettős biztosítás tilalmára.

Az ügyben eljáró testületi tag megállapította, hogy a korábbi kgfb jogellenesen került törlésre a szolgáltató által, ezért ajánlotta, hogy a korábbi biztosításra könyvelje el a díjbefizetést és az új kgfb-t törölje. Kifejtette, hogy a hatályos Gfb tv. alapján a szerződés két módon szüntethető meg, az egyik mód a biztosított írásbeli felmondása, a másik a felek közös megegyezése. A szolgáltató nem tudta igazolni, hogy írásban a kérelmező felmondta volna korábbi szerződését, hanem az új szerződésre vonatkozó ajánlatot ráutaló magatartásként értelmezve szüntette meg azt, továbbá a szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését sem tudta bizonyítani. Az eljáró tag arra az álláspontra helyezkedett a hatályos Gfb tv. alapján, hogy jogellenesen került megszüntetésre a korábbi biztosítási szerződés, ezért ajánlásban az eredeti jogviszony helyreállítása mellett érvelt.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos jogviták egyre jelentősebb hányadát képezték a **gépjárművek által okozott balesetek (károk) károsultjai által indított eljárások**, melyek során a károsultak a Gfbt. 12. §-a és 28. §-a alapján fordulnak kártérítési igénnyel közvetlenül a károkozó gépjármű üzemben tartójának biztosítójával szemben. Ezekben az esetekben a biztosító a biztosítottja károkozása folytán fennálló megalapozott kárkövetelmi igények alapján válik kötelessé arra, hogy a Gfbt-ben megállapított módon és mértékben mentesítse a biztosított károkozót a kár megtérítése vagy sérelemdíj megfizetése alól. Rendszeres vitakérdést képezett a felek között a biztosított károkozó kártérítési felelősségének kérdése. A jogvita számos alkalommal a baleset bekövetkeztét rögzítő okirati bizonyítékok (rendőrségi jegyzőkönyvek, helyszínrajzok, baleseti bejelentő nyomtatványok) és az adott közlekedési szituációra vonatkozó közlekedési szabályok összevetésével volt eldönthető.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos ügyekben amennyiben bebizonyosodott, hogy a probléma a biztosítónál vagy az előzménybiztosítónál fellépő adminisztratív okból fakadt, a biztosítók a hibát a KKNYR-be helytelenül lejelentett adatok módosításával orvosolták. Amennyiben azonban a probléma nem kifejezetten a biztosító szabálytalan eljárására volt visszavezethető, úgy a Gfbt. kógens szabályai folytán ezekben az ügyekben nem volt érdemi lehetőség a jogvita egyezséggel történő rendezésére.

BALESET- ÉS BETEGSÉGBIZTOSÍTÁS

A baleset- és betegségbiztosítások körében újszerű ügytípus nem került a Testület elé. Ezekben az ügyekben továbbra is főként a baleseti eredetű egészségkárosodás (munkaképesség-csökkenés) mértéke, illetve az egészségkárosodás korábbi, meglévő betegségekkel való ok-okozati összefüggésének fennállása vagy annak hiánya volt a jogvita tárgya. A nevezett kérdések eldöntése itt is orvos szakértői kérdést képezett, ezekben a Testület nem tudott állást foglalni. A Testület előtt azonban több alkalommal is vállalták a biztosítók, hogy a biztosított részére személyes orvosi kivizsgálási lehetőséget adnak, melynek eredménye függvényében felülvizsgálják a kárrendezés során kialakított álláspontjukat.

A bizonyítási nehézségek ellenére balesetbiztosítással kapcsolatos ügyben született 2016-ban egy több, mint 11 millió forint megfizetésére vonatkozó egyezség.

EGYEZSÉG: baleseti halál esetére szóló biztosítási szolgáltatás megfizetése

A kérelmező és a pénzügyi szolgáltató a megtartott meghallgatáson egyezséget kötöttek, megállapodva, hogy a pénzügyi szolgáltató a kárrendezési eljárásban már teljesített biztosítási szolgáltatást meghaladóan további 11 millió forintot megfizet.

A kérelmező a Testület előtt indult eljárásban a pénzügyi szolgáltatótól baleseti halál esetére szóló biztosítási szolgáltatás megfizetését kérte. A kérelmező és a pénzügyi szolgáltató egyezően adták elő, hogy a biztosított négy bankkártya balesetbiztosítási szerződést kötött. A biztosított balesetben elhunyt, melyet követően a kedvezményezett kérte a baleseti halál esetére szóló biztosítási összeg teljesítését. A pénzügyi szolgáltató részben teljesített, azonban két szerződés vonatkozásában a baleseti halál esetére szóló biztosítási összeg kifizetésétől elzárkózott azzal az indokkal, hogy a bankkártya balesetbiztosítási szerződés szerint ugyan a biztosított személyre több biztosítás is köthető, de a biztosítónál megkötött valamennyi szerződés alapján teljesített összes biztosítási szolgáltatás nem haladhatja meg a meghatározott maximum összeget. A kérelmező jogi képviselője útján panaszt tett arra hivatkozva, hogy a Ptk. alapján balesetbiztosítás esetén túlbiztosítás nincs, a biztosítási szerződés vonatkozó kikötése jogszabályba ütközik.

A kérelmező a Testülethez benyújtott kérelmében ismételten a szerződési feltétel jogszabálysértő voltára hivatkozott. A pénzügyi szolgáltató a válasziratában a biztosítási szolgáltatás teljesítésétől továbbra is elzárkózott, egyezségi ajánlatot nem tett, azonban felhívásra megküldte a négy balesetbiztosítási szerződés általános szerződési feltételeit. Az általános szerződési feltételek áttanulmányozása után megállapítható volt, hogy a legkorábban megkötött szerződés még nem tartalmazta a maximum szabályt, azt csak a később kötött három szerződéshez tartozó szerződési feltételben került rögzítésre. Ez azt jelentette, hogy a legelső szerződésben a felek nem állapodtak meg úgynevezett „plafon” szolgáltatásban. A Testület a csatolt általános szerződési feltételek alapján észlelte és megállapította azt is, hogy a vita tárgyát képező szerződési kikötés olyan szerződési kikötés mely a felek között korábban alkalmazott kikötéstől eltér, és mint ilyen a régi Ptk. 205/B. § (2) bekezdése alapján csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön figyelemfelhívó tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta. A később kötött szerződések iratai nem támasztották alá, hogy a pénzügyi szolgáltató a korábban alkalmazott szerződési kikötéstől való eltérésre a szerződő figyelmét felhívta volna és az eltérő kikötés kifejezetten elfogadásra került. Ezt követően a felek egyeztettek és a pénzügyi szolgáltató vállalta a korábban ki nem fizetett összeg megfizetését, így a felek egyezséget kötöttek.

Előfordultak azonban olyan esetek is, ahol egy egyértelmű jogi tényállás és jogszabályi rendelkezés ellenére a szolgáltató nem teljesített és egyezséget sem kötött, sőt tévesen rendelt alkalmazni bizonyos kikötéseket.

KÖTELEZÉS: egyéni betegbiztosításhoz kapcsolódó biztosítási összeg kifizetése

A kérelmező egyéni betegbiztosítási szerződéssel rendelkezett, amely alapján kérte a szolgáltatótól a napi kórház díj megtérítését. A pénzügyi szolgáltató hivatkozva a felek között létrejött szerződésben foglalt kizárási okra, megtagadta azt. Az ügyben eljáró testületi tag kötelezte a szolgáltatót, hogy a kérelmező részére térítse meg a napi kórház díjat a felek között létrejött biztosítási szerződés alapján, hiszen tévesen rendelte alkalmazni a kizárási okot az ügyben. A kötelezést a szolgáltató teljesítette.

CASCO BIZTOSÍTÁS

A casco biztosításokkal kapcsolatos ügyekben a két általános problémakört továbbra is a saját-hibás károk és a gépjármű lopáskárok képezték. A Testület elé kerülő ügyekben általában nem a jogalap, hanem a megállapított biztosítási szolgáltatás összecszerúsége képezte a vita tárgyát a felek között. Emiatt számos alkalommal ütközött akadályba az érdemi döntés meghozatala, mivel a gépjárművet ért károk összecszerúségének, vagy az ellopott gépjármű kárkori értékének megállapítása gépjármű műszaki szakértői kérdés volt. Ettől függetlenül több esetben eredményre vezetett a felek közötti békéltetés, melynek során közös nevezőre jutottak a gépjármű alapfelszereltségének, extra felszereltségének és forgalmi értékének megállapítása, valamint a javítással felmerült és számlával igazolt költségek mértéke tekintetében.

A casco szerződésekkel kapcsolatban 2016-ban több, nagyobb összegre szóló egyezség született. Az egyik egyezséggel zárult ügyben jogalapbeli vita merült fel a casco szerződésben alkalmazott kizáró kikötés kapcsán. A vita tárgyát az képezte, hogy a biztosító a casco szerződés alapján köteles-e casco biztosítási szolgáltatást teljesíteni, ha a fogyasztó gépjárművével tanpályán, rántópados gyakorlat közben vizes felületen balesetet szenvedett. A biztosító a casco biztosítási szolgáltatás teljesítése iránti igényt elutasította először azzal, hogy a fogyasztó gépjárműve nem üzem- és rendeltetésszerű használat közben, szabályszerű közúti közlekedés során sérült meg, majd azzal, hogy a tanpályán kialakított extrém körülmények között elvégzett vezetéstechnikai gyakorlatokra a casco szerződés azon kizáró rendelkezése vonatkozik, mely szerint a biztosító kockázatviselése nem terjed ki az olyan károkra, amelyek verseny vagy arra való felkészülés során következtek be. A biztosító a biztosítási szerződés kizáró rendelkezése mellett hivatkozott a fogyasztó jogellenes és súlyosan gondatlan magatartására és e címen a kifizetés alóli mentesülésre. Álláspontja szerint a forgalomtól elzárt, magánterületen történt balesetben, amelyben szándékosan idéznek elő extrém körülményeket, amely során baleset éri a járművet, nem tekinthető szakszerű üzemeltetésnek. A meghallgatáson a felek az eljáró testületi tag hatékony közreműködésével a tényállást tisztázták, majd a fogyasztó által igényelt gépjármű javítási költség fele összegének a biztosító általi megfizetése érdekében egyezséget kötöttek.

EGYÉB, NEM ÉLETBIZOSÍTÁSOK

A Testület elé került jogviták egy része az **utasbiztosításokkal** kapcsolatban keletkezett. Az utazási biztosítások külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújtanak fedezetet. Az utasbiztosítási szerződés egyszeri díjas, a biztosítási díjat azonnal egy összegben kell megfizetni. A biztosító által kiállított kötvény érvényessége az előre meghatározott utazási időtartamhoz igazodik. Az utasbiztosítást megkötő szerződők számos konstrukció közül választhatnak, amelyek a vállalt kockázatok és a biztosítási szolgáltatások értékhatárának meghatározásában egymástól jelentősen eltérhetnek. Az utasbiztosításokra is érvényes az az általános, a többi biztosítási szerződésre vonatkozó megállapítás, hogy a megkötött utasbiztosítás a biztosítási szerződés részévé váló általános szerződési feltételekben (biztosítási feltételekben vagy biztosítási szabályzatban) meghatározott veszélynemekre, kockázatokra nyújt fedezetet. Ennél fogva csak azon káresemények váltják ki a biztosító szolgáltatási kötelezettségét, amelyek a szerződésben rögzítésre kerültek.

Több esetben merült fel vita a felek között abban a kérdésben, hogy az adott káresemény folytán megvalósult-e a biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási esemény. A poggyászkárok körében rendszeresen visszatérő vitakérdés, hogy az adott poggyászt zárt helyiségből, illetve a gépjárműnek a beláthatóság ellen megfelelően védett részéből tulajdonították-e el. Számos poggyászkár esetében a kérelmezők a vonatkozó biztosítási feltételekben kizárt vagyontárgy (elektronikai eszközök, ékszerek, készpénz) eltulajdonítására alapították igényüket, melyek tekintetében – figyelemmel az adott szerződés kizáró rendelkezésére – nem volt megállapítható a kérelem megalapozottsága.

Az utasbiztosítások egyik külön válfaját képezik az úgynevezett **útlemondási biztosítások**, vagy más néven sztornó biztosítások. Ezen biztosítások arra az esetre nyújtanak biztosítási védelmet, ha az utas a lefoglalt utazását valamilyen, biztosítási feltételekben meghatározott okból (betegség miatt) nem tudja megkezdeni és az utazást kénytelen lemondani. Ilyenkor jellemző jogvita, hogy fennállt-e az út lemondásakor a biztosított utas utazásképtelensége, illetve annak oka mikor keletkezett.

MEGSZÜNTETŐ HATÁROZAT: költségtérítés utasbiztosítási szerződés alapján

A kérelmező örökös utasbiztosítási szerződés alapján földi maradványok hazaszállítása költségeinek megtérítését kérte. Álláspontja szerint az alkalmazandó biztosítási feltételek alapján a pénzügyi szolgáltató köteles az igényelt összeget megfizetni. Vitatta, hogy a pénzügyi szolgáltató által megjelölt feltételeket kellene jelen ügyben alkalmazni. A húga, a biztosított bankkártyához kapcsolódó utasbiztosítási szerződéssel rendelkezett. A biztosított elhunyt, a halál okaként kábítószer fogyasztás okozta keringés összeomlást állapítottak meg.

A pénzügyi szolgáltató válasziratóban úgy nyilatkozott, hogy a Szerződési Feltételekben foglaltak értelmében a földi maradványok hazaszállítása vonatkozásában szabályozott kizárási okokra tekintettel az elhunyt földi maradványai hazaszállítási költségének megtérítésére nincs lehetőség. Bemutatta a bankkártyával rendelkezők külföldi és belföldi utazásra szóló csoportos utasbiztosításáról szóló „Ügyfél tájékoztató és Szerződési Feltételek”-et, amely alapján a nagy mennyiségű kábítószer, nyugtatószerek és alkoholos italok fogyasztása okozta keringés-összeomlás nem minősül balesetnek, így ilyen esetben a földi maradványok hazaszállítása sem minősülhet biztosítási eseménynek. A felek a meghallgatáson részletesen egyeztettek és a kérelmező elfogadta a pénzügyi szolgáltató álláspontját, kérelmét visszavonta.

A törlesztési biztosítások különféle hitelek, személyi kölcsön, hitelkártya mellé köthetőek, csoportos biztosítás formájában. A törlesztési biztosítás alapján a biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy az adós keresőképtelensége vagy munkanélkülisége esetére, meghatározott időtartamra, amely általában hat-tizenkét hónap, átvállalja a törlesztő részletek fizetését, azaz az adós helyett ebben az időszakban a biztosító teljesít a banknak. Több törlesztési biztosítási termék tartalmaz élet-, illetve betegségbiztosítási fedezetet is, mely alapján a biztosított rokkanttá válása vagy halála esetén a biztosító akár a teljes tartozást is átvállalja. Továbbra is számos alkalommal okozott a felek között jogvitát az, amikor a biztosított munkaviszonya ténylegesen létszámcsökkentés, átszervezés miatt, formálisan azonban a felek közös megegyezésével szűnt meg. Ez esetben a biztosító teljesítésének feltétele, hogy a biztosított okiratilag, a munkaviszony megszűnéséről szóló dokumentummal igazolja, hogy a munkaviszony közös megegyezéssel történő megszüntetésére a biztosítási feltételekben meghatározott okok valamelyike, például csoportos létszámleépítés, átszervezés vagy a munkáltató megszűnése miatt került sor. A biztosított halála vagy rokkantsága miatt kialakuló jogviták túlnyomó többségében – a kockázati életbiztosításokhoz és betegségbiztosításokhoz hasonlóan – a vitás kérdést az képezte a felek között, hogy a biztosított halála vagy maradandó egészségkárosodása egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegségre vagy sérülésre vezethető-e vissza, vagy azzal nem áll okozati összefüggésben.

Az utóbbi időben egyre nagyobb számban kerülnek értékesítésre a biztosítók **termékbiztosítási** módozatai. A készülékbiztosítás alapján a műszaki készülékek, berendezések (telekommunikációs eszközök, háztartási gépek) használata során az előre nem látható, a készülékre kívülről ható káresemények következtében hirtelen fellépő és a gyártó által jóállás körében nem javítandó károkat (sérülés, törés vagy megsemmisülés) téríti meg a biztosító a biztosítási feltételekben meghatározott esetekben. Főként a nagyobb értékű telekommunikációs eszközökre kötött készülékbiztosítások tartalmazzak lopás esetére vonatkozó kockázatot is. A termékbiztosítások körében az úgynevezett kiterjesztett garancia biztosítások a készülék gyári garancia időn túli belső meghibásodása esetére nyújtanak fedezetet. Leggyakrabban a meghibásodás időpontja, valamint a meghibásodás, károsodás oka képezte a jogvita tárgyát. A termékek tömeges értékesítése folytán - ami leggyakrabban műszaki áruházakon, telekommunikációs szolgáltatókon keresztül valósult meg, és amelyek a biztosító ügynökeként vagy a csoportos termékbiztosítás szerződőjeként jártak el - számos esetben nem volt megfelelően igazolható az ajánlati dokumentáció megléte, valamint az abban foglalt tájékoztatások megtörténte. Erre is figyelemmel a pénzügyi szolgáltatók az ilyen jellegű biztosítások tekintetében számos esetben kötöttek a Testület előtt egyezséget, illetve teljesítették az ügyfél igényét eljárásán kívül.

ÉLETBIZTOSÍTÁSI TERMÉKEK

HAGYOMÁNYOS ÉLETBIZTOSÍTÁSOK

A hagyományos életbiztosításoknál az elmúlt évekhez képes nem történt változás a jogviták sajátosságai tekintetében. Döntő többségük továbbra is a haláleseti szolgáltatás jogalapbeli elutasításával volt kapcsolatos. Ezekben az ügyekben az életbiztosítás kedvezményezettje vagy a biztosított örököse fordult a Testülethez kérve a biztosító szolgáltatási kötelezettségének megállapítását.

A hagyományos, halál esetére szóló kockázati életbiztosítási termékek kizárt kockázatként határozzák meg azt a körülményt, ha a biztosított halála egy, a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt már fennállott betegségre vagy sérülésre vezethető vissza. A biztosítók ezen okra alapítva utasították el a kedvezményezettek szolgáltatási igénybejelentését.

Mivel a nem baleseti eredetű halál bekövetkeztének közvetett okaként a halottvizsgálati jegyzőkönyvekben az esetek túlnyomó többségében általános, bizonyos életkorban a társadalom jelentős részénél fennálló betegségek (így különösen magas vérnyomás, szív és érrendszeri betegségek) kerülnek megjelölésre, amelyek a biztosítottak jelentős részénél már a szerződéskötéskor fennállnak, ez a körülmény kézenfekvő elutasítási okként szerepel a biztosítók kárrendezési gyakorlatában. Azon kérdés egyértelmű megállapítása, hogy a biztosított halála ok-okozati összefüggésben áll-e az adott, korábban már fennálló betegséggel, orvos szakértői kérdés, a Testület döntést hozni ebben nem tud. A kockázati életbiztosításokból fakadó jogviták jelentős része szakkérdés elbírálásának lehetetlenségére tekintettel egészséggel hiányában sajnos megszüntetésre került.

EGYEZSÉG: életbiztosítási szerződés

A kérelmező az életbiztosítási szerződése alapján lejáratkori érték és a befizetett összeg különbözésének megfizetése iránti jogvita rendezésére nyújtott be kérelmet. Előadta, hogy a pénzügyi szolgáltatóval 10 éves időtartamú, vegyes típusú életbiztosítási szerződést kötött. A szerződés lejáratkori értéke összegével nem értett egyet, magasnak tartotta az üzemeltetési költségeket és kifogásolta, hogy az évenkénti értesítőben szereplő magas hozam ellenére még a befizetett összeget sem kapta vissza. A pénzügyi szolgáltató válasziratában nyilatkozott, hogy a kérelem tárgyát képező életbiztosításban az életbiztosítási szerződés lejáratával való megszűnése esetére azt vállalta, hogy a lejárat időpontban aktuális pénzalap értékét fizeti ki. A biztosítás tartama alatt egyrészt működtette és nyilvántartotta az elkülönített pénzalapot, másrészt viselte a kockázatot. A pénzalap aktuális értéke a lejárat időpontjában azonos volt a kifizetett összeggel és minden tekintetben megfelelt a szerződési feltételeknek. A lejárat időpontban aktuális biztosítási összeg meghatározása, és a kifizetendő összeg kiszámítása az Általános Személybiztosítási Szabályzat szerint történt.

A felek megállapodtak. A dokumentumokból kiderült, hogy a kérelmezőnél lévő ajánlat és a pénzügyi szolgáltató által a válaszirat mellékleteként megküldött ajánlat tartalma nem egyezik meg. Az életbiztosítási szerződés igényfelmérő az eredetihez képest javításokat tartalmazott. A pénzügyi szolgáltató a meghallgatás elhalasztását kérte, hogy az eltérést tisztázza. A folytatólagos meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy a dokumentumok eltérését nem tudta tisztázni, erre való tekintettel a kért összeg megfizetését az egészség alapján teljesíti.

BEFEKTETÉSI EGYSÉGEKHEZ KÖTÖTT ÉLETBIZTOSÍTÁSOK

A befektetési egységekhez kötött (unit linked) életbiztosítások képezik a fogyasztók számára értékesített biztosítási termékek közül az egyik legbonyolultabb, általában befektetési ismereteket és aktív portfóliókezelési ismereteket is feltételező termékkört.

A befektetési egységekhez kötött életbiztosítások olyan életbiztosítási termékek, amelynél a biztosító a biztosítási szerződés alapján képzett biztosítástechnikai tartalékot az általa létrehozott, önálló befektetési politikával rendelkező, elkülönítetten kezelt – azonos értékű, elméleti elszámolási részekből (befektetési egységekből)

álló – eszközállományokba (eszközalapokba) vagy más, befektetési alapkezelésre jogosult társaság által kezelt befektetési alapokba helyezi befektetési céllal, a szerződő választásától függően, a szerződésben előre meghatározott szabályok szerint. A biztosító többféle, eltérő befektetési stratégiát követő eszközalapot hozhat létre, léteznek biztonságos, de alacsonyabb hozamot ígérő eszközalapok, illetve hosszabb távon magasabb hozamot ígérő, de kockázatosabb eszközökbe fektető eszközalapok is. Az eszközalapokban vásárolt befektetési egységek ellenértékéért összegyűjtött pénzt a biztosító az eszközalap befektetési stratégiájának megfelelően befekteti. A szerződő számláján nyilvántartott befektetési egységek árfolyama ezért az adott eszközalap befektetési eredményétől – az eszközalapban lévő összes befektetési instrumentum aktuális értékétől – függően folyamatosan változik, adott esetben jelentős veszteséget szenvedhet el. A befizetett biztosítási díjat a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek túlnyomó többségénél jelentős levonások is terhelik. Az egyik legjelentősebb ilyen tétel a szerzési költségek fedezetéül szolgáló, a kezdeti egységek csökkentésével felszámított költség. A biztosítást ezen felül a feltételekben meghatározott további levonások terhelik, mint például a kockázati biztosítás díja, a kezelési költség, átváltási költség, alapkezelési költség, stb.

Ezek a biztosítási termékek hosszú (10-20 éves) tartamra jönnek létre, és a visszavásárlási érték, mint maradvány a biztosítás tartamából eltelt idő függvényében meghatározott. Tipikus problémát jelent, hogy amennyiben a biztosítás a biztosítás visszavásárlása, vagy díj nem fizetése miatt a tartam lejáratára előtt megszűnik, akkor a szerződő részére sok esetben az általa befizetett összegnél jelentősen alacsonyabb összeg kerül csak kifizetésre, szélsőséges esetben a teljes befizetett összeg elvész.

A Testület előtti eljárásokban a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben a kérelmezők jellemzően arra hivatkoztak, hogy a szerződéskötés során nem tájékoztatták őket megfelelően a biztosítás jellemzőiről, így különösen a költségelvonások mértékéről, a visszavásárlási összeg számításáról és arról, hogy a befektetési kockázatot ők viselik. A felvett ajánlati dokumentáció azonban általában teljes körűen tartalmazta a fogyasztó nyilatkozatait, melyek szerint teljes mértékben megismerte és elfogadta a termék feltételeit, ennek körében a visszavásárlási táblát és a befektetés tekintetében fennálló kockázatvállalását. A kérelmezőknek ezen okirati bizonyítékokkal szemben kellene bizonyítaniuk azt, hogy a szerződéskötés során ettől eltérő tájékoztatást nyújtottak részükre. Ezeket azonban nemcsak a Testület előtti eljárásokban, de még a bíróságok előtt is szinte lehetetlen és az eseteknek egy szűk körében sikerült bizonyítani. A pénzügyi szolgáltatók abban az esetben nyitottak a jogvita egyezséggel történő lezárására, amennyiben az életbiztosítás ajánlat dokumentációja valamilyen hibában, hiányosságban szenved és ez a Testület közreműködésével kiderül.

Bár az utóbbi másfél évtizedben számos a fogyasztók érdekeit védő és a folyamatos és megfelelő tájékoztatást előíró jogszabályi változás történt, azonban a mostanában lejárató szerződések esetében egyértelműen megmutatkozik a korábbi időszak szabályozásának hiányossága. A hosszú, 10-20 év tartamra kötött szerződések esetében most mutatkozik meg ezen termékeknek az a sajátossága, hogy a magas költségelvonást a befizetett díjából képzett befektetések hozamai nem tudják kompenzálni. A Testület eljárásai során gyakran tapasztalható volt, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz kapcsolódóan létrehozott eszközalapok gazdálkodása, tényleges befektetési tevékenysége nem volt átlátható a szerződők és sok esetben még a biztosítók számára sem.

Előrelépést jelent a korábbi évekhez képest, hogy 2016-ban két esetben is olyan elvi jelentőségű és nagy összegű egyezség született a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal kapcsolatos ügyekben, amely kifejezetten a költségelvonások és az eszközalap kezelés témaköréhez kapcsolódott.

EGYEZSÉG: befektetési egységhez kötött életbiztosítási szerződés

A kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződés állt fenn. A kérelmező a szerződés visszavásárlásakor észlelte, hogy a biztosító jelentős költségelvonást alkalmazott. A kérelmező kérte az általa jogtalanak tartott, levont költségek visszatérítését. A szolgáltató annak fenntartása mellett, hogy szerződésszerűen járt el a költségelvonások alkalmazása során, az ügy összes körülményére, valamint a költségelvonások befizetésekhez viszonyított magas aránya miatt felülvizsgálta álláspontját és egyezség keretében a kérelmező által igényként megfogalmazott összeg több mint felét, félmillió forintot meghaladó összeget megfizetett a kérelmező részére.

EGYEZSÉG: befektetési egységhez kötött életbiztosítási szerződés

A kérelmező és a pénzügyi szolgáltató között befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződés alapján a kérelmező egy bizonyos időszakra vonatkozóan, a befektetési egységeket a Magyar Részvény Eszközalapban helyezte el. Később megállapította, hogy az eszközalap hozama jelentősen alulmúlta az eszközalap referencia indexeként megadott BUX index teljesítményét. Kérte a számított különbség megtérítését. A pénzügyi szolgáltató a Testület iránymutatása alapján újraszámította az eszközalapban elhelyezett befektetési egységek értékét és megállapította, hogy a kérelmező hivatkozása megalapozott. A jogvita végleges lezárása érdekében, egyezség keretében a szolgáltató a kérelmező által megállapított teljes különbséget, félmillió forintot meghaladó összegben megfizetett részére.

NYUGDÍJBIZTOSÍTÁSOK

A nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatban 2016-ban is csak csekély számban érkezett kérelem, ez nem tette lehetővé a nevezett termékcsoporttal kapcsolatos általános tapasztalatok levonását. A jogviták a lejáratú szolgáltatás összegszerűségével, az érvényesített adókedvezménnyel és a visszavásárlási összeg elszámolásával voltak kapcsolatosak és általában egyezséggel végződtek.

3.2.3. A tőkepiaccal és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták

A Testülethez a tőkepiacot érintő jogvitákkal kapcsolatban 2016-ban benyújtott kérelmek számában nagyszámú eltérés nem mutatkozott a 2015-ös évi adatokhoz képest. Továbbra is elmondható, hogy a befektetési szolgáltatásokkal és kiegészítő befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták az összes beérkezett kérelemhez képest nem képeznek jelentős arányt. A nevezett piacot érintő ügyek közül 62 esetben került sor meghallgatás tartására, melynek során a felek között 14 alkalommal jött létre egyezség, 4 alkalommal a felek eljárásán kívül megállapodtak és további 12 esetben a kérelmező – a felek további közvetlen egyeztetésére figyelemmel – visszavonta a kérelmét.

A befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatban gyakori volt a megbízások teljesítésével és az ehhez kapcsolódó értékpapír értékesítéssel, pozíciók kényszerlikvidálásával kapcsolatos jogvita.

EGYEZSÉG: befektetési számlán keletkezett veszteség

A kérelmező észlelte, hogy befektetési számláján veszteség keletkezett, melyet az okozott, hogy a pénzügyi szolgáltató szerinte megfelelő előzetes értesítés nélkül likvidálta a tőkeáttétes ügyleteiben meglévő pozícióit. Kérte a pénzügyi szolgáltatót, hogy az őt ért veszteségeket részben térítse meg. Előadta, hogy tisztában van azzal, hogy kockázatot vállalt az ügylet megkötésével, azonban az értesítés elmaradása miatt nagyobb kár érte. A szolgáltató vitatta a kérelmező követelését, álláspontja szerint jogszabálysértést, szerződésszegést nem követett el, a pozíciózárások tekintetében az üzletszabályzatának megfelelően járt el. Előadta, hogy az értesítési rendszerek extra szolgáltatást jelentenek a szerződéses feltételekhez képest, azonban nem nyújtanak automatikus védelmet az esetleges rossz befektetési döntésekkel szemben. Nem vitatta, hogy az értesítési rendszer egy időszakban a külföldi teljesítési segéd rendszerétől egy, az ott fellépő rendszerhiba miatt nem kapott adatokat. A felek az eljárás eredményeként egymással egyezséget kötöttek, a szolgáltató részben megtérítette a kérelmezőt ért befektetési veszteséget, részére a megállapodott összeget megfizette.

Ezekben az ügyekben a felek gyakran egyezséget kötöttek egymással. Volt olyan eset, ahol a szolgáltató bár fenntartotta, hogy a befektetési kockázatot a felek között létrejött keretszerződés szerint az ügyfél viseli és a szolgáltatón kívül álló ok (rendszerhiba) okozta azt a helyzetet, amely alapján az ügyfél a számára később kárt okozó befektetési döntését meghozta, a felek közötti bizalmi viszonyra és a kérelmező ügyfélként történő megtartásának szándékára is figyelemmel a szolgáltatók általában, bár részben ugyan, de mégis megtérítették az ügyfél befektetési veszteségét.

Továbbra is gyakori volt a befektetési számlára utalt összegeket terhelő levonások jogosságát, mértékét vitató kérelmek száma és az a kérdés is gyakran merült fel, hogy az adott befektetési vállalkozás által végzett tevékenység befektetési tanácsadásnak minősült-e vagy sem. Ez utóbbi kérdésben a kérelmezők alapvető hivatkozása az volt, hogy a befektetési vállalkozás munkatársától tanácsadási jellegű javaslatot kaptak arra vonatkozóan, hogy milyen instrumentumokba fektessenek, melynek folytán – a kedvezőtlen árfolyamváltozások miatt – később kárt szenvedtek.

Az év során több jogvita keletkezett az üdülési joghoz kapcsolódó részvények elhelyezésére szolgáló értékpapír-számlákkal kapcsolatban. Ezekben az ügyekben a kérelmezők vitatták a számlavezető díjemelési jogosultságát, a számlavezetési díj mértékét. A nevezett ügyek jellemzően egyezséggel zárultak, melynek során a szolgáltató elengedte a követelt díj egy részét és lehetőséget biztosított a részvények másik számlavezetőhöz történő átranzferálására.

A tőkepiacot érintő ügyekkel és különösen a megbízások teljesítésével, befektetési tanácsadással kapcsolatos jogviszonyokkal kapcsolatban kijelenthető, hogy a felek közötti bizalmi viszony jelentős szerepet játszik az ügyfelek döntéseinek meghozatalában, melyre figyelemmel a felek több alkalommal egymással közvetlenül egyeztetve megállapodásra jutottak abban, hogy a Testület eljárásán kívül rendezik vitájukat. Ezekben az esetekben a kérelmezők visszavonták a kérelmüket és így az eljárás erre figyelemmel megszűnt.

MEGSZÜNTETŐ HATÁROZAT: tartós befektetési számla

A kérelmező tartós befektetési számlát nyitott a pénzügyi szolgáltatónál, amelyen egy nagyobb összeget helyezett el 5 éves lekötésre és kamat mellett. A pénzügyi szolgáltató a betét lejáratakor a kérelmezőt úgy tájékoztatta, hogy csak 2015. december 31-én tudja adómentesen kifizetni a neki járó összeget. A kérelmező álláspontja szerint a pénzügyi szolgáltató magatartása miatt 42 napi kamattól esett el, kérte ennek megtérítését. A szolgáltató az eljárás során előadta, hogy a kérelmező a betét lejáratkor felvehette volna a betéti összeget, azonban ez esetben elveszítette volna a kamatadóra vonatkozó mentességét, illetve további díjakat kellett volna fizetnie. A kamatadómentes kifizetésre az Szja tv. 67/B. §-ban foglalt törvényi előírás folytán csak a naptári év elteltével volt lehetőség, amelynek a szolgáltató szabályszerűen eleget is tett.

Az eljárás során a felek részletesen megtárgyalták az ügy szerződéses és jogszabályi hátterét, melyet követően a kérelmező – belátva azt, hogy a szolgáltató szabályszerűen járt el – kérelmét visszavonta.

3.2.4. A pénztárakkal kapcsolatos jogviták

A Testület előtt a pénztár piaci szektor valamennyi szervezeti formáját érintő ügyek szerepeltek. Ezen ügyek az önkéntes nyugdíjpénztárakkal, az önkéntes egészségpénztárakkal és a magánnyugdíj-pénztárakkal szemben fennálló jogvitákkal voltak kapcsolatban.

Összességében elmondható, hogy a korábbi évekhez hasonlóan a pénztárakkal összefüggésben a Testülethez elenyésző számú kérelem érkezik évről évre. A beérkezett kérelmek túlnyomó többsége a nyugdíjpénztárakat érintette, az egészségpénztárakkal kapcsolatban mindössze néhány kérelem volt csak.

Az **önkéntes nyugdíjpénztárakkal** összefüggésben a hozamkifizetéssel, járulékfizetéssel, a kötelező várakozási idővel, valamint a jogutódlással kapcsolatos ügyek jelentek meg. A **magánnyugdíj-pénztárakkal** kapcsolatos ügyekben az egyösszegű nyugdíjszolgáltatás és járadékszolgáltatás teljesítése tekintetében merült fel jogvita a felek között. A jogszabályváltozásokból eredően a pénzügyi szolgáltatókon kívül álló ok miatt nem kerülhetett sor a szolgáltatás teljesítésére. Az ilyen ügyekben a felek közötti jogvita rendezésének gyakorlati megvalósulását a fogyasztónak a társadalombiztosítási nyugellátásba történő átlépése jelentette, reálhozam kifizetés mellett, melyhez a pénzügyi szolgáltatók minden esetben partnerek voltak, a kérelmezőkkel együttműködtek.

Az egyetlen meghallgatásra tűzött **egészségpénztárakkal** kapcsolatos ügyben a kérelmező korábbi pénztárának beolvadása folytán felmerülő elszámolási kérdésben fordult a Testülethez.

MEGSZÜNTETŐ HATÁROZAT: önkéntes nyugdíjpénztár

Az önkéntes nyugdíjpénztár az elszámolások felülvizsgálata során megállapította, hogy a kérelmező nyugdíjszolgáltatásának megállapítása során számítási hiba miatt a jogosnál magasabb összegű kifizetést teljesített. Erre figyelemmel fizetési felszólítást intézett a kérelmezőhöz, melyben túlfizetés összegének visszafizetésére hívta fel. A kérelmező vitatta a tartozás fennállását, álláspontja szerint a követelés elévült. Sikertelen panaszeljárást követően kérte a Testületet, állapítsa meg, hogy az igény elévült és a nyugdíjpénztár felé tartozása nem áll fenn. A nyugdíjpénztár az eljárás során ismételten felülvizsgálta az ügyet, elismerte, hogy az elévülés bekövetkezett és nyilatkozott, hogy további követelést nem támaszt. A kérelmező a nyugdíjpénztár írásos nyilatkozatára figyelemmel kérelmét visszavonta, a Testület az eljárást megszüntette.

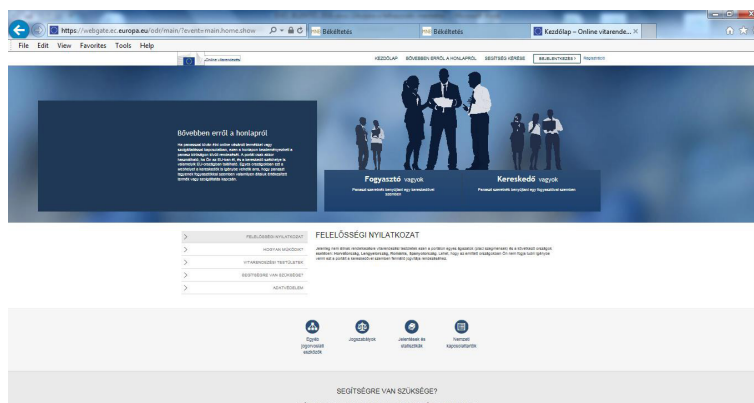
A pénztári piacot érintő ügyek csekély száma miatt nehéz lenne általános következtetéseket levonni a pénztárak működésére, a kérelmezői panaszok megalapozottságára vonatkozóan azonban az kijelenthető, hogy számos alkalommal visszavonták a kérelmezők kérelmüket, mivel az eljárás során mindkét fél kifejezte azon szándékát, hogy egymással egyeztetve megoldást keresnek a probléma megoldására.

3.2.5. Az Online Vitarendezési Platform és az ezen keresztül kezdeményezett jogviták

A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló uniós irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint a Nemzeti Fejlesztési 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. 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. 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 eljárásen kívüli rendezésére szolgál.

A platform aktiválásának a napja 2016. február 15. volt. E naptól kezdődően a Testület is készen állt az online pénzügyi fogyasztói szerződésekből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták online kezelésére, a kérelmek e platformon keresztül fogadására. A Testület az online szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták esetében mind belföldi, mind határon átnyúló ügyekben eljárhat, amennyiben a platformon keresztül kérelem beérkezik hozzá.

A platform a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> címen érhető el.



Ez a platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvén elérhető, és a meglévő tagállami alternatív vitarendezési rendszerekre épül, tiszteletben tartva a tagállamok hagyományait. Célja többek között az, hogy biztosítsa, 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 eljárásen kívüli online és egységes elvek szerinti gyors rendezése.

A platform és a pénzügyi szolgáltatók

Minden, a rendszerben résztvevő alternatív vitarendezési fórumnak az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linkjét a honlapján fel kell tüntetnie, e kötelezettségének a Testület 2016. február 15-én eleget is tett, egyúttal a pénzügyi fogyasztókat honlapján tájékoztatta az online platform elindulásáról. A Magyarország területén működő pénzügyi szolgáltatóknak is tájékoztatniuk kell a pénzügyi fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy ez a platform felhasználható a vitáik rendezésére. Nekik is kötelezettségük az online vitarendezési platformra mutató elektronikus link megjelenítése honlapjukon, és ha egy pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot e-mailben tesznek, akkor ugyanez a kötelezettségük fennáll az adott e-mail-ben is. A tájékoztatást fel kell tüntetniük adott esetben az online szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

A platform és a pénzügyi fogyasztó

Minden fogyasztó – ide értve a pénzügyi fogyasztókat is –, aki rendelkezik Európai Unió tartózkodási hellyel és magánszemélyként köt bármilyen, így pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést az interneten vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül, élhet az online vitarendezés lehetőségével. Első lépésként a fogyasztónak regisztrálnia kell az Európai Bizottság honlapján, amit megtehet magyar nyelven is. Ezt követően nyújthatja be kérelmét a platformon keresztül, megadva azokat az adatokat, amelyeket a rendszer a formanyomtatványon meghatároz.

Amint a hiánytalanul kitöltött elektronikus panaszbejelentő űrlap beérkezik, az online vitarendezési platform az ellenérdekű fél elektronikus címére egy szabványos elektronikus üzenetet küld, amelyben tájékoztatják arról, hogy panaszt nyújtottak be ellene. A vitarendezési platform automatikusan és haladéktalanul továbbítja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek megállapodtak. A felek által megjelölt fórum csak a rendszerben, az adott ügytípusra meghatározott fórum lehet, így Magyarországon a pénzügyi tárgyú jogvitákban kizárólag a Pénzügyi Békéltető Testületet lehet választani, mert kizárólagos hatáskörrel rendelkezik ezekben az ügyekben. Amennyiben a jogvita határon átnyúló, akkor a választható eljáró fórumok köre változhat. Az alternatív vitarendezési fórum, amelyhez a panaszt a rendszer automatikusan továbbítja, haladéktalanul tájékoztatja a feleket arról, hogy hozzájárul vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon.

Az online jogviták rendezése nem teszi szükségessé a felek vagy képviselőik személyes megjelenését az alternatív vitarendezési fórumok előtt, kivéve, ha az adott fórum eljárási szabályai előírják ezt a lehetőséget és a felek ebbe beleegyeznek.

Az online vitarendezési platformon keresztül beérkező panaszokban eljáró alternatív vitarendezési fórumok saját eljárási szabályait alkalmazhatják, így a Testületre vonatkozóan az MNB törvényben foglalt rendelkezések és a Testület Működési Rendjében meghatározott eljárási szabályok a platformon keresztül érkezett ügyekre is megfelelően irányadók. A Testület eljárásának alapfeltétele az online platformon beérkező ügyek esetében is az, hogy a kérelem benyújtását megelőzően a kérelmező a pénzügyi szolgáltatóval szemben sikertelen panaszeljárást folytasson le.

Tapasztalatok a platformon keresztül kezdeményezett jogvitákkal kapcsolatban

2016-ban a Testülethez összesen három kérelem érkezett a platformon keresztül, mindhárom a biztosítási területet érintette.

Az első ügy kötelező gépjármű felelősségbiztosítással volt kapcsolatos. A kérelmező kérelmében előadta, hogy a biztosítónál kezdeményezte a gépjármű kötelező felelősségbiztosításának felmondását a törvényi határidőn belül, majd ezt követően egy másik biztosítónál kedvezményes feltételek mellett kötött szerződést. Sérelmezte, hogy a biztosító nem vette figyelembe a határidőben tett felmondását és álláspontja szerint jogalap nélkül követelte tőle a díjat. Kérte a Testület közreműködését abban, hogy a szerződés a biztosítóval megszüntetésre kerüljön a felmondásának megfelelően és az tekintszen el a további díjkövetelésétől. A pénzügyi szolgáltató

a kérelmező kérelmére előadta, hogy nyilvántartása szerint a szerződés kapcsán a szerződési évfordulóra felmondás nem érkezett hozzá a felmondási időn belül. A szerződést évfordulóra visszamenőleges hatállyal törölni nincs lehetősége, így álláspontja szerint a gépjárműre a kérelmező által jelzett időponttól a biztosítási időszakra esetlegesen más biztosítónál megkötött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés a vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmében érvénytelen. A probléma megoldása érdekében a biztosító egyezségi ajánlatot tett, amely szerint amennyiben kérelmező az adott hónapra vonatkozó, a következő hónap 8. napjáig esedékes díjat megfizeti, közös megegyezéssel megszüntetik a szerződést. A kérelmező a szolgáltató egyezségi ajánlatát elfogadta, a Testület az eljárást megszüntette.

A második ügy villámcsapás okozta kárigény volt egy lakásbiztosítás kapcsán, amelyben a kifizetett biztosítási összeg mértékével és összegszerűségével nem értett egyet a kérelmező. Mivel az összegszerűség eldöntése szakértői kérdés volt és az eljárás sajátosságai miatt e kérdésben további szakértői bizonyításra nem volt lehetőség, érdemben az ügy nem volt elbírálni, és mivel egyezség nem született, az eljárást eredménytelenül le kellett zárni.

A harmadik ügyben a kérelmező a gépjármű felelősségbiztosítása díjának összegét túlságosan magasnak tartotta. Tekintettel arra, hogy kérelmét megelőzően az ügyben nem folytatott le panaszeljárást a pénzügyi szolgáltatónál, eljárási akadály miatt a kérelmet el kellett utasítani és az eljárást megszüntetni.

Összefoglalva elmondható, hogy az online vitarendezés a pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája, olyan alternatív megoldás a pénzügyi viták bíróságon kívüli rendezésére, melynek előnye, hogy földrajzi távolságtól függetlenül nyílik lehetőség a vitarendezésre. Ez a rendszer leegyszerűsíti és megkönnyíti a felek közötti, illetve a felek és az eljáró fórum közötti kommunikációt, ezáltal felgyorsítva a vitarendezés menetét, növelve a konfliktuskezelés hatékonyságát. A pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződéskötések vonatkozásában. A jövőben azonban várható, hogy a többi pénzügyi ágazatban is emelkedni fog az online létrejövő szerződések száma és ezáltal az online vitarendezési ügyeké is.

4. A Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadása

2016. január 1-én 12 peres eljárás volt folyamatban a Testület ellen, a folyó perek száma december 31-ig 8-ra csökkent. A 2016. év végén folyamatban levő 8 per közül 5 (62,5%) új ügy volt, 3 per a korábbi években indult. A folyamatban lévő 8 per mindegyike lezárult már első fokon, negyedükben másodfokú eljárás, negyedükben felülvizsgálati eljárás van folyamatban a Kúria előtt. A 2016. évben 13 ügy zárult le véglegesen, ebből egy 2016-ban indult, 12 ügy a korábbi években. Az előző évekhez képest több per indult (2015-ben 2, 2016-ban 6), azonban valamennyi 2016-ban indult pert egy intézmény kezdeményezte a Testülettel szemben.

A 2016. december 31-én folyamatban volt 8 perből hármat biztosítók, ötöt pedig egy lízing tevékenységet folytató pénzügyi szolgáltató indított.

Az egyik biztosító által indított, a Kúria hatályon kívül helyező döntése folytán első fokon megismételt eljárásban a bíróság ismét hatályon kívül helyezte a Testület ajánlását arra hivatkozással, hogy érdemi döntésében a biztosítási szolgáltatásra vonatkozó ügyféligény összecszerúségéről nem határozott, kizárólag a kárrendezési eljárás lefolytatását és az annak során megállapított biztosítási összeg megfizetését ajánlotta. A Testület az első fokú ítélettel szemben fellebbezést terjesztett elő, álláspontja szerint ajánlása nem jogszabálysértő. Az eldöntendő jogkérdés az, hogy jogszerű-e az olyan ajánlás, mely összecszerúségi kérelem tekintetében nem dönt, hanem – figyelemmel arra, hogy a jogalapot megalapozottnak tartja - a pénzügyi intézményt új eljárás lefolytatására hívja fel az összecszerúség vizsgálatában.

Egy másik biztosító által indított perben hozott jogerős másodfokú döntés szerint a biztosító jogszerűen járt el a unit-linked biztosítás mögött álló eszközalap háttérét képező befektetési alapok visszavásárlására vonatkozó ügyféli utasítás teljesítésének megtagadásakor. Mivel az alapkezelő kifizetést a befektetési egységek forgalmazásának hatósági felfüggesztése miatt nem teljesíthetett, a bíróság álláspontja szerint ennek következtében az ingatlan alap befektetési jegyeinek ezen időszakban nem volt meghatározható a visszavásárlási értéke. Ezen ok miatt a biztosító sem tudta visszavásárolni az alapkezelőnél elhelyezett befektetési jegyeit, mivel azok forgalomképtelenek voltak. Az ügyben jelenleg felülvizsgálati eljárás van folyamatban a Testület kezdeményezésére, mivel a Testület álláspontja szerint csak a forgalmazás volt felfüggesztve, a befektetési jegyek értéke azonban ezen időszakban is megállapítható volt, a visszavásárlás teljesíthető lett volna.

A harmadik biztosító által indított perben a bíróság első és másodfokon is annak elkészttségére tekintettel elutasította a felperes keresetét. Jelenleg az ügy a felperesi pénzügyi szolgáltató felülvizsgálati kérelme folytán a Kúria előtt folyik.

A lízing tevékenységgel foglalkozó szolgáltató által indított és 2016. december 31-én folyamatban lévő öt perből kettő ajánlás, három pedig az elszámolási ügyekben hozott kötelezést tartalmazó határozat ellen irányult.

Két ajánlást azon okból kifogásolt a pénzügyi szolgáltató, hogy azok eltérnek a deviza alapú kölcsön kamatában deviza alapon felszámított (integrált) casco biztosítási díjjal összefüggő elszámolás tárgyában kiadott MNB ajánlásban szereplő számítási módtól és a Testület az ügyfelekre nézve kedvezőbb elszámolás alkalmazását javasolta. A bíróság mindkét perben első fokon elutasította a keresetet, megállapította, hogy a hivatkozott elszámolási javaslat nem jogszabály, így a Testület döntése – amely egyébként a pénzügyi szolgáltató saját korábbi számításán alapult – nem jogszabálysértő.

Három elszámolásra kötelező határozatot azért támadott meg a pénzügyi szolgáltató, mert különböző okokból vitatta, hogy elszámolási kötelezettsége állna fenn. Az egyik perben azt vitatta, hogy az érintett kölcsönszerződés az elszámolási törvény hatálya alá tartozik-e vagy sem. Az elsőfokú bíróság a keresetet elutasította, mivel az elszámolási törvény szerint ilyen esetben a járásbírószágon nem peres eljárást kellett volna indítania a szolgáltatónak a fogyasztó ellen, nem pedig peres eljárást a Testület ellen a törvényszék előtt. Az ítélet nem jogerős, az ellen a szolgáltató fellebbezett. Egy másik elszámolással összefüggő perben az első fokon jogerőre emelkedett ítélet a Testület határozatát hatályon kívül helyezte, mivel a fogyasztó a panasza elutasításától számított 30 napos törvényi határidőn túl fordult a Testülethez. A harmadik perben a szolgáltató arra hivatkozással kérte az elszámolásra kötelező határozat hatályon kívül helyezését, hogy a fogyasztó elkésett a kérelmével. Az első fokú bíróság a keresetet elutasította, mivel a pénzügyi szolgáltató a fogyasztó másodszor is benyújtott panaszát érdemben utasította el azzal, hogy a szerződés nem minősült fogyasztói szerződésnek, tehát nem elkésettésre hivatkozott. A bíróság álláspontja szerint a Testület helyesen járt el, amikor érdemben vizsgálta a fogyasztó kérelmét és azt nem tekintette elkésettnek. Azt, hogy a szerződés fogyasztói szerződésnek minősül-e, csak a járásbírószágon vizsgálhatná a határozat megváltoztatása iránti nem peres eljárásban, de ilyen eljárást a szolgáltató nem indított. Az ítélet nem jogerős.

A 2016. ÉVBEN BEÉRKEZETT VAGY KIHIRDETETT BÍRÓSÁGI DÖNTÉSEK

2016-ban 14 bírósági döntés született a Testület döntéseinek bírósági felülvizsgálata iránt folyamatban levő perekben, amiből 8 jogerős.

A bírósági döntések megoszlása a következő:

A bíróság döntése	bírósági döntések száma
A Testület pernyertes	7 db
A Testület pereszes	7 db
Összesen	14 db

A már részletezett a 2016. december 31-én még folyamatban lévő ügyekben meghozott 8 bírósági döntésen túlmenően 2016-ban további 6 bírósági döntés meghozatalára került sor, bankok által indított perekben.

Egy, a szerződésekkel kapcsolatos együttműködési kötelezettséget érintő jogvitával kapcsolatos pert követő felülvizsgálati eljárásban a Kúria az ajánlást hatályon kívül helyező jogerős ítéletet hatályában fenntartotta. A Kúria álláspontja szerint az általánosan tájékozott, ésszerűen figyelmes és körültekintő átlagos fogyasztótól elvárható, hogy a felelős nyilatkozatával elfogadott szerződés szabályait ismerje, másrészt a szerződő felektől a szerződés megkötése után, a teljesítés létszakában is elvárható, hogy ismerjék a rájuk kötelező szerződéses rendelkezéseket. Mindezek miatt a perbeli esetben a Testület ajánlásának hatályon kívül helyezését kérő felpereseket külön jogszabályi előírás hiányában a már megkötött szerződés tartalmára vonatkozó utólagos tájékoztatási kötelezettség nem terhelte abban a tekintetben, hogy adott szerződés megszegésének mik lehetnek a jogkövetkezményei. A per véglegesen lezárult.

Egy másik perben a fogyasztó és a bank közötti gépjármű vásárlás céljából létrejött kölcsönszerződés és az ahhoz kapcsolódó általános szerződés feltételek értelmezése képezte a vita tárgyát. A kölcsönszerződés egyedi részének elválaszthatatlan részét képezték a Bank általános szerződési feltételei azzal, hogyha valamilyen kérdést az általános és az egyedi rész eltérően szabályoz, úgy az egyedi rész rendelkezése az irányadó. A szerződő felek a kölcsönszerződés megkötésével egyidejűleg megállapodást írtak alá vételi/opciós jog alapításáról és a gépjárműre hatályában felfüggesztett adásvételi szerződést is kötöttek. Valamennyi szerződés rendelkezést tartalmazott arról, hogy a felperes pénzügyi szolgáltató milyen feltételek teljesülése esetén köteles a fogyasztó részére a gépjármű törzskönyvét kiadni. A pénzügyi szolgáltató az opciós joga megszűnését követően a fogyasztó részére többszöri kérelem ellenére a gépjármű törzskönyvét nem adta ki. A Testület felhívta a bankot, hogy a gépjármű törzskönyvét adja ki a fogyasztó részére. A másodfokú bíróság az ajánlást hatályon kívül helyezte,

mivel álláspontja szerint a megkötött szerződésekben alkalmazott feltételek alapján a bank a gépjármű törzskönyvét nem volt köteles kiadni. A per véglegesen lezárult.

Egy másik pert követő felülvizsgálati eljárásban a Kúria álláspontja szerint abban az esetben, ha természetes személy cégtulajdonosok az általuk felvett banki kölcsönt arra használják fel, hogy abból tagi kölcsönt nyújtsanak a tulajdonukban álló gazdasági társaságnak, ez nem minősül az ő gazdasági tevékenységükön kívül eső célnak, ebből következően az ilyen kölcsönszerződés nem minősülhet fogyasztói kölcsönszerződésnek. A leírtakból következően az ilyen szerződéssel kapcsolatban végtörlesztésnek nem volt helye.

A következő jogvitában a fogyasztó számítógépére települt trójai vírus megszerezte a fogyasztó netbank azonosítóit és azokkal ismeretlen személy elutalta a fogyasztó bankszámlaegyenlegét, sőt hitelkeretét is kimerítette. A Testület az eredeti állapot helyreállítását ajánlotta a banknak, a Ptk. kártérítésre vonatkozó szabályai alapján. Az elsőfokú bíróság az ajánlást hatályon kívül helyezte, arra hivatkozással, hogy a Testület nem vizsgálta a fogyasztó esetleges közrehatását, gondatlanságát. A másodfokú bíróság az ítéletet megváltoztatva a keresetet elutasította, úgy vélte, a bank kárt okozott a fogyasztónak, mert bár tudott a trójai terjedéséről, nem vezette be a tranzakciónkénti SMS jóváhagyást. A fogyasztó magatartása nem hatott közre, mert a tranzakció teljesülését akkor sem lehetett volna megakadályozni, ha a fogyasztó azonnal értesíti a pénzügyi szolgáltatót, a Testület tehát pernyertes lett.

Az egyik per tárgyát képező jogeset szerint a fogyasztó házastársa termékbemutatón terméket nyert. Csak akkor jött rá, hogy azt valójában megvásárolta és a vételárat a kölcsönből fizette meg, amikor a bank a kölcsönszerződés aláírt példányát részére megküldte. A termékbemutatót szervező kft. a bank ügynökeként fogyasztási kölcsönszerződést kötött a fogyasztóval, akinek nyugdíja magasabb volt, mint a feleségéé. A bank a kölcsönszerződés felbontását elutasította, a vita tárgya az volt, hogy a fogyasztó nevében, utólag felesége jogosult volt-e elállni, illetve a törvényi határidőben élt-e elállási jogával. A keresetet az elsőfokú bíróság elutasította, álláspontja szerint a feleség álképviselőként járt el határidőben, eljárását az utólagos meghatalmazással a fogyasztó jóváhagyta. A szerződéskötés időpontjának a Ptk. alapján azt az időpontot tekintették, amikor a bank elfogadó nyilatkozata a fogyasztóhoz visszaérkezett. A másodfokú bíróság az elsőfokú ítéletet helybenhagyta, a Kúria a jogerős ítéletet hatályában fenntartotta, a per véglegesen lezárult.

Egy megismételt eljárásban meghozott ítéletben az elsőfokú bíróság a bank keresetét elutasította, mivel a Testülettel egyezően nem talált olyan rendelkezést a bank üzletszabályzatában, amely a felperes azon álláspontját alátámasztotta volna, miszerint jogosan számít fel többlet kamatot hitelkártyák esetén az új elszámolási időszakban.

5. Az elszámolási ügyekkel összefüggő 2016. évi tevékenység

A Testület a 2016. évben folytatta a törvényi elszámolással kapcsolatos pénzügyi jogviták felülvizsgálatát. A hagyományosnak mondható békeltető eljárástól lényegesen eltérő feladatkörében az elszámolással kapcsolatos jogviták rendezésének elsődleges jogorvoslati fórumként három ügytípusban (151., 152. 153. Jelöléssel) járt el. A 151. ügytípus esetében a helyes elszámolás megállapítását, a 152. ügycsoportba tartozó ügyeknél a panaszeljárás lefolytatását és a 153. ügytípus ügyeinél az elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítását kérhette a kérelmező.

5.1. AZ ELSZÁMOLÁSI ÜGYEK SZÁMOKBAN

A Testület 2015-ben 11.400 elszámolással kapcsolatos fogyasztói jogvitában hozott döntést, 2016. január 1-jén 4.162 folyamatban lévő ilyen ügyet tartott nyilván. A 2016. év folyamán további 1.089 új kérelmet nyújtottak be a kérelmezők, így a Testülethez beérkezett elszámolással kapcsolatos kérelmek száma összesen 16.651-re emelkedett. 2016-ban összesen 5.251 ügyet kezelt a Testület, melyből 78 ügy nem került lezárásra az év végén.

A beérkezett, lezárt és folyamatban lévő ügyek ügytípus szerint 2016. december 31-én				
	151. ügytípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügytípus Panaszeljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügytípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen
Folyamatban lévő ügyek 2016. január 1-jén	3 276	235	651	4 162
Beérkezett ügyek 2016-ban	748	84	257	1 089
Lezárt ügyek 2016-ban	3 959	316	898	5 173
Folyamatban lévő ügyek 2016. december 31-én	65	3	10	78

A 2016. évben beérkezett kérelmekben 103 szolgáltatót nevesítettek a kérelmezők, 15 esetben azonban a kérelemből nem volt beazonosítható az érintett szolgáltató.

A lezárt ügyek között az előző évhez képest magasabb volt az aránya a kérelmezők szempontjából kedvező döntéseknek, az egyezségi és a kötelezést tartalmazó határozatoknak, de a legtöbb ügyben eljárást megszüntető határozat született. Az ügyek 48 százalékában (2.344 ügy) ennek az az oka, hogy a kérelmezők a hiánypótlási felhívásra nem válaszoltak vagy érkezett ugyan válasz, de nem teljes körűen pótolták a döntéshez szükséges iratokat. További 2.311 db ügyben (47 %) pedig az elutasításra a kérelem megalapozatlansága okán került sor.

Lezárt ügyek ügytípusonként					
Az ügylezárás eredménye	151. ügytípus (db)	152. ügytípus (db)	153. ügytípus (db)	Összesen	Arány
Egyezségi határozat	26	7	9	42	0,81%
Kötelezés	38	73	115	226	4,37%
Eljárást megszüntető határozat	3 890	236	774	4 900	94,72%
Egyesítés folyamatban lévő eljárással	5	0	0	5	0,10%
Összes lezárt ügy	3 959	316	898	5 173	100,00%

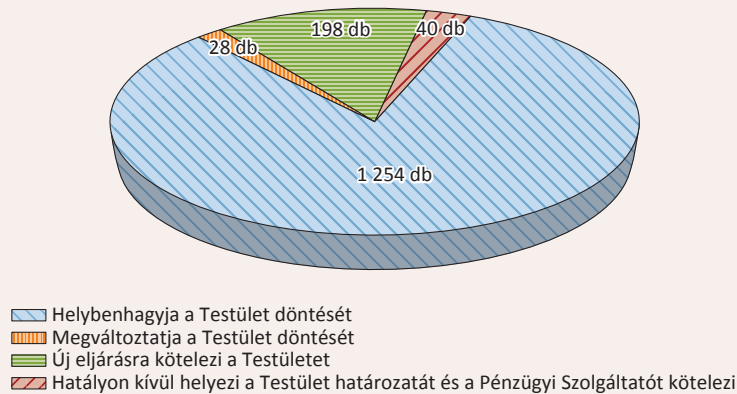
Az eljárást megszüntető határozatok több okból születhettek meg. A megszüntetési okok közül nagyrészt az volt jellemző, hogy még a hiánypótlást követően sem lehetett az ügyet elbírálni, mert nem volt elegendő adat vagy nem teljesültek a törvényi feltételek. Sokan a kiküldött hiánypótlási felhívásra nem reagáltak, a határidő eltelt, az ügyet meg kellett szüntetni. Legnagyobb részben mégis az az ok vezetett az eljárás megszüntetéséhez, mint az előző évben is, hogy a kérelmező nem tudott olyan számítási hibát, adathibát megjelölni, mely alkalmas lett volna annak kimondására, hogy az elszámolás, amit kapott tartalmában nem helyes.

Eljárást megszüntető határozatok a megszüntetés oka szerint				
	151. ügytípus Helyes elszámolás megállapítása	152. ügytípus Panaszeljárás lefolytatására történő kötelezés	153. ügytípus Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása	Összesen
A) Az ügy nem tartozik az elszámolási törvény hatálya alá	1	1	4	6
B) A kérelem benyújtását nem előzte meg panaszeljárás	19	1	9	29
C) A panasz elutasítására nem került sor határidőben	0	0	0	0
D) A kérelem elkészült	80	12	19	111
E) A hiánypótlási felhívásra nem érkezett válasz	917	49	117	1 083
F) A kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el	1 067	53	141	1 261
G) A kérelmező a kérelmet visszavonta	18	3	13	34
H) A felek együttesen kérték az eljárás megszüntetését	5	0	1	6
I) A kérelem megalapozatlan	1 749	115	447	2 311
J) Az elszámolás vitatására nem jogosult nyújtott be kérelmet	2	0	0	2
K) Olyan ok miatt nyújtottak be kérelmet, amellyel kapcsolatban már döntést hozott a Testület	5	0	3	8
M) A pénzügyi intézmény elszámolást készített/lefolytatta a panaszeljárást	27	2	20	49
Összesen	3 890	236	774	4 900

A 2016. évben 1.413 polgári nem peres eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem érkezett a Testülethez, így az összes jogorvoslati igény a 2015-ben érkezettekkel együtt 2.362-re emelkedett. Az elszámolási ügyekben kiadott összes kötelezést tartalmazó és eljárás megszüntető testületi határozatra vetítve ez 14,3 százalékos megtámadási arányt jelent.

A kérelmek döntő többségét fogyasztók terjesztették elő az eljárást megszüntető határozatokkal kapcsolatban. A pénzügyi intézmények 90 alkalommal támadtak meg kötelezést tartalmazó határozatot, ami az összes – 2015. és 2016. évi - kötelezés 23 százalékát jelenti. Az eljáró bíróságok az ügyek 86 százalékában hozták meg döntésüket 2016. december 31-ig, ez 508 ügyben érdemi vizsgálat nélküli utasítást jelentett. A 1.520 jogerős érdemi végzések 82,5 százalékában hozták a bíróságok olyan döntéseket, melyek szerint a Testület határozata hatályában fennmarad, új eljárás lefolytatására pedig 198 ügyben kötelezték a Testületet.

Nem peres eljárások jogerős eredménye 2016. december 31-én



5.2. A TESTÜLET TAPASZTALATAI AZ EGYES ÜGYCSOPORTBA TARTOZÓ ÜGYEKNÉL

151. ÜGYTÍPUS

Az elszámolás számszaki hibáinak vitatására indult eljárások döntő többsége – mint egyébként a 152. és 153. ügycsoportok esetén is – a 2015. évben lezárásra került. A 2015-ben szerzett tapasztalatok alapján az állapítható meg a 2016. évben lezárt ügyekről, hogy az előfordulásuk gyakorisága miatt klasszikusnak nevezhető adat és/vagy számítási hiba megjelölésekre indult eljárások mellett a kedvezményes végtörlesztésekkel kapcsolatos és a követeléskezelőkkel szembeni jogviták száma emelkedett, a bírósági nem peres eljárások eredményeként megismételt eljárások száma növekedett.

Az adat és/vagy számítási hiba megállapítása érdekében indult eljárásokban a kérelmek gyakran irányultak olyan adathiba megjelölésére, mely:

- a tisztességtelenül felszámított összeg elégtelenségében;
- a sajátos – vonatkozó jogszabályoknak nem megfelelő – módszertan alkalmazásával készített elszámolásban;
- az árfolyamváltozásból eredő veszteséget is magában foglaló kalkulációkban;
- az internetes portálokon közzétett kalkulátorok alkalmazásával készített számításokban nyilvánult meg a kérelmezők szerint.

Az elszámolással kapcsolatos felülvizsgálati kérelmek mellett a kedvezményes végtörlesztéssel megszűnt fogyasztói kölcsönszerződés elszámolásával kapcsolatos kérelmekben a kérelmezők a tisztességtelenül felszámolt összegek kifizetését kérték amellelt, hogy a pénzügyi szolgáltatók által elszenvedett árfolyamkülönbségből eredő kedvezményt egyfajta törvényi kompenzációnak értelmezték, amely nem állítható szembe a fogyasztói túlfizetésekkel.

A kedvezményes végtörlesztéssel kapcsolatos jogviták számának a 2016. évben való emelkedésének az az indoka, hogy a törvényi elszámolás ütemezésében ezen szerződések elszámolása valósult meg az utolsó szakaszban, a 2015. év harmadik negyedében. Ebből fakadóan a pénzügyi intézménnyel lefolytatott panaszeljárást követő felülvizsgálati kérelem előterjesztésének ideje már a 2016. évre esett.

A követeléskezelőkkel szembeni ügyekben a kérelem tárgya jellemzően az elszámolásra kötelezett pénzügyi intézmény (követelést engedményező) által megállapított fogyasztói túlfizetések követeléskezelő általi figyelmen kívül hagyása volt. Problémát okozott, hogy ezekben az ügyekben az elszámolás - jogszabályi rendelkezésnél fogva - nem volt automatikus, hanem a követeléskezelő csak külön kérelemre készített elszámolást és a követelést engedményező pénzügyi intézmény hiába tájékoztatta a kérelmezőt erről, számos esetben a kérelmező

nem, vagy csak késve nyújtott be elszámolás iránti kérelmet a követeléskezelőnél. Néhány követeléskezelő olyan elszámolást készített, amely sem tartalmában, sem terjedelmében nem felelt meg az elszámolási szabályoknak.

Az elszámolási szabályok téves értelmezése merült fel azokban az ügyekben, amelyekben a szolgáltató az elszámolást a szerződés megszűnéséig készítette el, figyelmen kívül hagyva azt a tényt, hogy a szerződés felmondással való megszüntetését követően a követelést maga érvényesítette a kérelmezővel szemben. A jogszabály helyes értelmezéséből eredően nem a szerződés felmondása miatti szerződés megszűnés a releváns jogi aktus, hanem a teljesítéssel, követelésengedményezéssel való megszűnés az, amit a szolgáltatónak figyelembe kellett volna vennie – az elszámolási fordulónapra tekintettel - az elszámolás elkészítése során. Jogszabályba ütköző módon járt el a szolgáltató abban az esetben is, amikor az elszámolás fordulónapját követő havi törlesztő részletek devizában megállapított összegét nem a jogszabály szerinti árfolyamon, hanem az aktuális piaci árfolyamon számolta el arra való hivatkozással, hogy a törlesztő részlet csak az elszámolás teljesítésére nyitva álló határidőt követően módosul.

2016. évben zárult le a Testület által korábban meghozott határozatok nem peres bírósági felülvizsgálatának nagy része is. Azokban az ügyekben, ahol a bíróság a Testület határozatát hatályon kívül helyezte, a Testület új eljárást folytatott le. A megismételt eljárások döntő többsége azért indult, mert a bíróság azt állapította meg, hogy az elszámolási hibát a kérelmező elégséges módon jelölte meg.

152. ÜGYTÍPUS

A panasz eljárás lefolytatása iránti eljárásokban gyakran előfordult, hogy az elszámolás kézhezvétele volt vitatott, ugyanis a szolgáltató megkísérelte kézbesíteni az elszámolást, amely azonban „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a szolgáltatóhoz, majd a kérelmező személyesen vette át az elszámolást a szolgáltató kirendeltségében. Ekkor a szolgáltató a postai kézbesítés megkísérlését tekintette elsődlegesnek, figyelmen kívül hagyva azt a körülményt, hogy a kérelmező ténylegesen kézhez vette egy későbbi időpontban az elszámolást, amelyre érdemi panaszt tenni a szigorú jogorvoslati lehetőségek miatt, csak az elszámolás birtokában volt lehetősége, így a szolgáltató kvázi ki kívánta zárni az elszámolás vitatása köréből a kérelmezőt.

A panasz elkésettség tekintetében gyakori problematika volt, hogy a panasz benyújtása határidőben megtörtént-e, mivel eltérő jogszabályi értelmezések merültek fel a szolgáltatók részéről, hogy anyagi vagy eljárásjogi határidőként kell-e figyelembe venni az elszámolási törvény által a panasz benyújtására nyitva álló 30 napos határidőt. Egyes szolgáltatók a szűkebb értelmezés szerint anyagi jogi határidőként tekintettek ezen időintervallumra és azt mondták, hogy a kérelmező panasz az azért volt elkésett, mert álláspontjuk szerint a panaszt 30 napon belül kellett, hogy kézhez vegye. Más szolgáltatók tágabban értelmezték a jogszabályt és eljárásjogi határidőként tekintettek a 30 napra, tehát az elszámolás kézhezvételétől számított 30 napon belül kellett a panaszt legkésőbb postára adni, ebből kifolyólag elfogadhatónak tartották, hogy a szolgáltatóhoz a panasz ténylegesen 30 napon túl érkezett be.

Gyakran felmerülő kérdés volt, hogy az elszámolásról szóló tájékoztatólevél kézhezvételétől vagy a részletes elszámolás kézhezvételétől kell-e számolni a panasz megtételére nyitva álló határidőt. A jogszabály e körben konkrét szabályozást nem tartalmaz, azonban az elszámolás tényleges vitatása a jogszabály alapján azt jelentette, hogy konkrét adathibát kellett tudni megjelölni. Konkrét hiba megjelölésére csak a részletes elszámolás birtokában volt lehetősége a kérelmezőknek, így érdemi panasz megtételére is csak ekkor kerülhetett sor. A pénzügyi szolgáltatók jelentős része azonban az elszámolásról szóló tájékoztató levél kézhezvételétől számította a 30 napos határidőt, figyelmen kívül hagyva azt a körülményt, hogy a kérelmező kérte a részletes elszámolást. Sok esetben a pénzügyi szolgáltatók a részletes elszámolás iránti kérelmet panaszként értékelték, így már további panasz benyújtásakor azt a választ adták a kérelmezők részére, hogy a panaszuk elkésett, illetve a korábban beadott levelükre, panaszukra már reagáltak, vagyis további jogorvoslati lehetősége a kérelmezőknek nincs, mondták.

A Testület egységes álláspontja és töretlen gyakorlata szerint a kérelmezők csak a részletes elszámolás ismeretében voltak abban a helyzetben, hogy érdemi panaszt tegyenek, tehát az érintett eljárásokban is ennek megfelelően, a részletes elszámolás kézhezvételétől került számításra a panasztételi határidő.

Ezen típusú ügyekben lefolytatott eljárásokban a szolgáltatók gyakran észlelték a mulasztásukat vagy az indokolatlan panaszfelutasítás körülményeit, ezért az eljárás befejezését megelőzően vagy megküldték az érdemi választ a panaszra vagy magában a válasziratban adtak érdemi választ a kérelmezői felvetésekre.

Előfordult az is, hogy a kérelmező Testület részére írott kérelme késett el. A jogszabály kimondja, hogy az elutasított panaszra adott válasz kézhezvételétől számított 30 napon belül kell a kérelmet benyújtani a kérelmezőnek jogorvoslat céljából a Testülethez. Gyakori volt, hogy a kérelmezők ezen határidőt elmulasztva, határidőn túl fordultak a Testülethez, bár nagyobb részt ki tudták menteni magukat, igazolni tudták akadályoztatásukat a kérelem benyújtásában.

153. ÜGYTÍPUS

153-as ügytípusban a kérelmezők a kérelmek egy részében változatlanul azon az állásponton voltak, hogy fogyasztói minőségben kötötték a kölcsönszerződést, azonban a benyújtott dokumentumokkal ezt igazolni nem tudták vagy olyan információkra alapozták álláspontjukat, amelyek a szerződéskötést követő eseményeken alapultak.

Más ügyekben a felek között nem volt vita abban, hogy kérelmező a szerződést természetes személyként kötötte meg, a pénzügyi szolgáltató mindösszesen arra hivatkozott, hogy a finanszírozott gépjármű, jellegéből fakadóan gazdálkodási tevékenységet szolgált.

Kis számban, de érkezett a forintosítás mellőzésének kérésére vonatkozó fogyasztói kérelem is, amely esetben a pénzügyi szolgáltató a jogszabályban meghatározottnál szigorúbb feltételeket támasztott a forintosítás mellőzésének megállapításához és erre tekintettel forintosította a szerződést.

Gépjármű finanszírozási szerződések esetében a szolgáltatók gyakorta azért tagadták meg az elszámolás elkészítését, mert álláspontjuk szerint a gépjármű jellege (kisteher gépjármű, mezőgazdasági gép, stb.) nem igazolta azt minden kétséget kizáróan, hogy a kérelmező nem használta a gépjárművet gazdasági tevékenység körében. A Testület gyakorlata szerint önmagában a gépjármű jellege nem alapozta meg azt, hogy a szerződés nem fogyasztói szerződés, hanem minden körülmény mérlegelésével kellett meghoznia a döntését és figyelembe kellett vennie a szerződés tartalmát, illetve a szerződés megkötése előtt és a szerződéskötés során tett adósi nyilatkozatokat és csatolt dokumentumokat is.

Az elszámolási kötelezettség fennállta kérdéskörbe volt értendő az az esetkör is, amikor a kérelmezők azért fordultak a Testülethez, hogy az kötelezze a szolgáltatót a fogyasztói követelés kifizetésére. A szolgáltatók abban az esetben voltak kötelesek a visszajáró összeget kifizetni a kérelmezők részére, ha a szerződéses jogviszony végtörlesztéssel szűnt meg. Abban az esetben, ha még volt fennálló követelése a szolgáltatónak, akkor jogosultak voltak a fogyasztói követelést az általuk nyilvántartott követelésbe beszámítani, azaz a még fennálló követelést csökkenteni. A szolgáltatók ezen esetekben a jogszabály szerint jártak el.

Egy szolgáltató csoport alkalmazott olyan megoldást, hogy a korábban a követeléskezelő faktor cége részére engedményezett követelésből az elszámolás során megállapított fogyasztói követelésnek megfelelő összeget visszaengedményezett a korábbi hitelező részére, majd ezen visszaengedményezett követelésbe került elszámolásra a fogyasztói követelés, ezáltal nem keletkezett olyan összeg, amelyet a kérelmező részére vissza kellett volna fizetni. Bár ez az eljárás nyilvánvalóan nem tipikus, azonban jogszabályi tiltás hiányában ennek korlátozására a Testület eljárásában nem nyílt lehetőség.

Több szolgáltató is a lehető legrugalmasabban és legnagyobbvonalúban kezelte azon ügyeket, ahol nem készített elszámolást. Értve ez alatt azt, hogy a szolgáltatók a Testület előtti eljárásban sok esetben egyezségi ajánlat keretében vállalták az elszámolás elkészítését annak ellenére, hogy adott esetben a panaszra adott válaszban ezzel ellentétes álláspontot képviseltek. Miután az elszámolás azzal vált befejezetté, hogy a fogyasztói követelés beszámításra vagy kifizetésre került (az eset körülményeitől függően), a Testület előtti ügyekben a szolgáltatók egyezség keretében azt is vállalták, hogy a visszajáró összeggel elszámolnak a kérelmezők felé.

6. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták

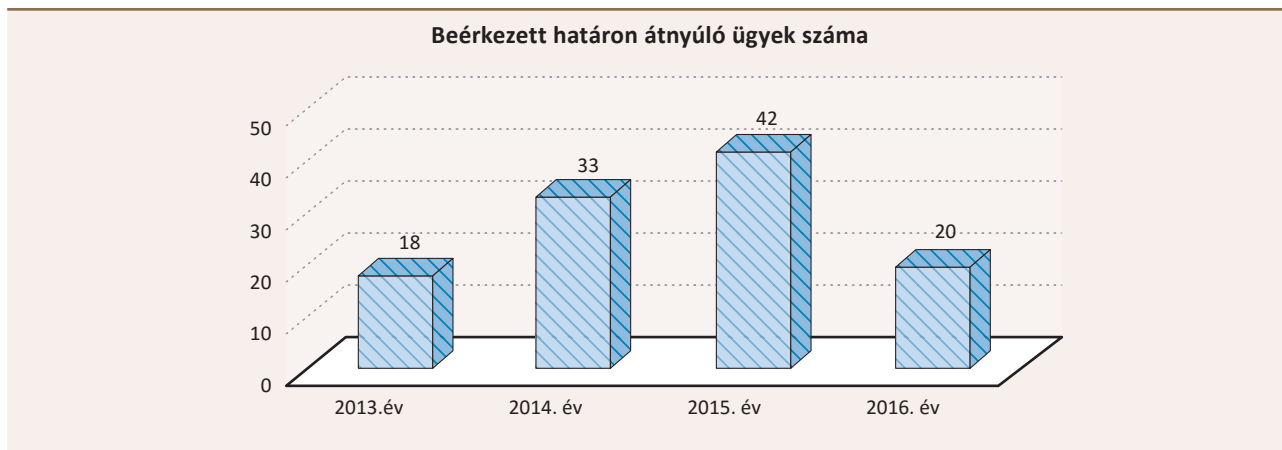
A FIN-Net szervezete abban segít a fogyasztóknak, hogy ha egy más tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval - bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással, stb. - jogvitájuk támad, azt az adott ország alternatív vitarendezési fórumának segítségével oldhassák meg. Ezeket az eseteket nevezik határon átnyúló fogyasztói jogvitáknak, melynek magyar szabályait a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 124-129. paragrafusa tartalmazza. Ezek a szabályok irányadók azokban a jogvitákban, amelyekben az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon, a szolgáltató székhelye, telephelye, letelepedési helye a Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban van; vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más EGT államban van, az MNB felügyelete alá tartozó szervezet székhelye pedig Magyarországon.

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

Alávetési nyilatkozat megléte esetén az eljárás néhány kivétellel megegyezik a belföldi eljárással, eredménye lehet egyezség vagy kötelezést tartalmazó határozat. Az eljárás a belföldi eljárással ellentétben minden esetben írásban történik, de a körülmények mérlegelése alapján az eljáró tanács elnöke kezdeményezheti meghallgatás tartását, amelyhez mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. Az eljárási határidőt a Testület elnöke egy alkalommal 90 nappal hosszabbíthatja meg. Az eljárás nyelve az angol, az eljáró tanács határozatát is ezen a nyelven hozza meg, kivéve, ha a kérelmező kéri, hogy a jogvitával érintett szerződés és/vagy az érintett szolgáltató és közöttük alkalmazott kommunikáció nyelvét használja. Ilyenkor a Testület a fogyasztó kérésére köteles azon a nyelven eljárni és határozatát hiteles másolatban azon a nyelven meghozni, amely a jogvitával érintett szerződés nyelve, illetve amely a jogvitával érintett szolgáltató és a fogyasztó közötti kommunikáció nyelve volt. A szükséges fordítási költségek az eljárás költségét jelentik, a kötelezést tartalmazó határozatban meg kell állapítani azok viselőjét.

Határon átnyúló ügyeket vagy a magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók indíthatnak, - akiknek nem feltétlenül kell magyar állampolgároknak lenniük -, egy másik EGT tagállamban székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatókkal szemben, vagy fordítva, azaz más EGT tagállamban lakóhellyel rendelkező fogyasztók - akár magyar, akár külföldi állampolgárok - magyarországi székhelyű pénzügyi szolgáltatók ellen indíthatnak. Az eljárás kezdeményezése formakényszerhez kötött, a kérelmet a 3. számú mellékletben található, e célra rendszeresített angol nyelvű nyomtatványon lehet benyújtani.

A Testület eddigi gyakorlatában a határon átnyúló ügyek száma elenyésző volt a többi ügy számához viszonyítva és ez nem változott a 2016. évben sem. A korábbi évek folyamatosan növekvő tendenciáját követően 2016-ban 20 új kérelem érkezett.



A határon átnyúló ügyek közül 2016. január 1. napján 9 olyan ügy volt folyamatban, melyek még 2015-ben indultak. 2016. év során 26 ügy került lezárásra, és 3 ügy maradt folyamatban december 31-én.

A 26 lezárt ügyből 9 esetben magyarországi, 17 esetben külföldi lakóhellyel rendelkező fogyasztó nyújtott be kérelmet, mely ügyek 15 esetben hitelintézettel, 5 ügyben befektetési szolgáltatóval, 5 esetben biztosítóval szemben indultak. Egy ügyben nem volt beazonosítható a panaszolt szervezet. A magyarországi szolgáltatókkal szemben jelentős részben tartósan külföldön munkát vállaló magyar állampolgárok kezdeményeztek eljárást, de olyan ügy is volt, amelyben EGT állampolgár magyarországi banktól vett fel kölcsönt magyarországi ingatlan vásárlása céljából. A panaszolt szolgáltatók és a panaszok jellege nem tér el jelentősen az általános eljárásban tapasztaltaktól, így például deviza alapú hitel- vagy kölcsönszerződésekkel kapcsolatos ügyletek esetében az árfolyamkockázattal összefüggő panaszok érkeztek, problémásnak bizonyult a hitelkártya használata is.

Eljárási akadály 8 ügyben merült fel, amikor is 3 esetben a kérelem benyújtását megelőzően nem küldött panaszt a fogyasztó a pénzügyi szolgáltató részére, 5 esetben pedig a külföldi pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot. Ezen kérelmekre nem indult érdemi eljárás, csupán tájékoztatással zárulhatott le a Testület előtti eljárás, arról kellett tájékoztatni a kérelmezőt, hogy a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot, ezért nincs lehetőség az érdemi eljárás lefolytatására.

5 esetben az érdemi eljárás előfeltételei nem teljesültek, mert a kérelmezők nem tettek maradéktalanul eleget a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak.

1 esetben a Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a Testület helyett a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központja eljárását kívánja mégis kezdeményezni. A hiánypótlás elmaradása miatt elutasított ügyek esetében a kérelmezők nincsenek véglegesen elzárva az alternatív vitarendezési eljárások további lehetőségétől, ugyanis minden esetben tájékoztatást kaptak arra vonatkozóan, hogy hiánytalan kérelem benyújtásával a Testület eljárását ismételten kezdeményezhetik.

12 ügyben került sor érdemi határozat hozatalára, melyből 5 esetben lehetetlennek bizonyult az eljárás folytatása, mivel további szakértői bizonyításra lett volna szükség, amelyre a Testület eljárásában nem volt lehetőség. További 3 esetben a kérelem megalapozatlannak bizonyult, míg 4 esetben szükségtelen volt az eljárás folytatása, mert a pénzügyi szolgáltató teljesítette a kérelemben foglaltakat.

Befektetési tevékenységgel kapcsolatos FIN Net-es ügyek száma a 2016. évben 5 darab volt. Közös volt mind-egyikben az, hogy a Kérelmező az interneten keresztül kereskedést folytatott különböző külföldi illetőségű cégek közvetítésével. Közös volt az is, hogy a Kérelmezők nem jutottak hozzá a cégeknek átutalt befektetett összegekhez vagy a számlájukon lévő hozamhoz. Az öt ügyből kettő hiánypótlás elmaradása miatt zárult le, három pedig amiatt, hogy az érintett, külföldi pénzügyi szolgáltató nem vetette magát alá az eljárásnak, és mivel ez eljárási akadályt képezett, az eljárás megindításának feltétele emiatt nem állt fenn.

A biztosítási ügyek esetén leginkább a nem életbiztosítási területen fordultak elő határon átnyúló ügyek, többek között ingatlan biztosítással, illetve gépjármű felelősségbiztosítással kapcsolatos ügyek fordultak elő. Ez utóbbinál volt olyan ügy, ahol a gépjármű felelősségbiztosítója külföldi illetőségű volt, és olyan is, amikor a kérelmező minősült külföldi illetőségűnek a biztosító pedig magyarországi illetőségű volt és a biztosítási esemény is Magyarországon következett be.

A külföldi illetőségű biztosító nem nyilatkozott arra vonatkozóan, hogy aláveti-e magát a Testület eljárásának, így eljárási akadály miatt meg kellett szüntetni az eljárást. A többi esetben, amikor a biztosító magyarországi illetőségű volt, az eljárást érdemben le lehetett folytatni.

7. Alternatív Vitarendezés Magyarországon Konferencia

A 2016. év a Pénzügyi Békéltető Testület számára egy önként vállalt kihívást is jelentett. A Magyar Nemzeti Bankkal és az Országos Bírósági Hivatallal közösen életre hívta az első olyan magyarországi konferenciát, amely az alternatív vitarendezés teljes egészét felölelte és a lehető legszélesebb körben mutatta be az egyes alternatív vitarendezési formákat, az e területen működő szervezeteket, azok helyzetét és elért eredményeit.

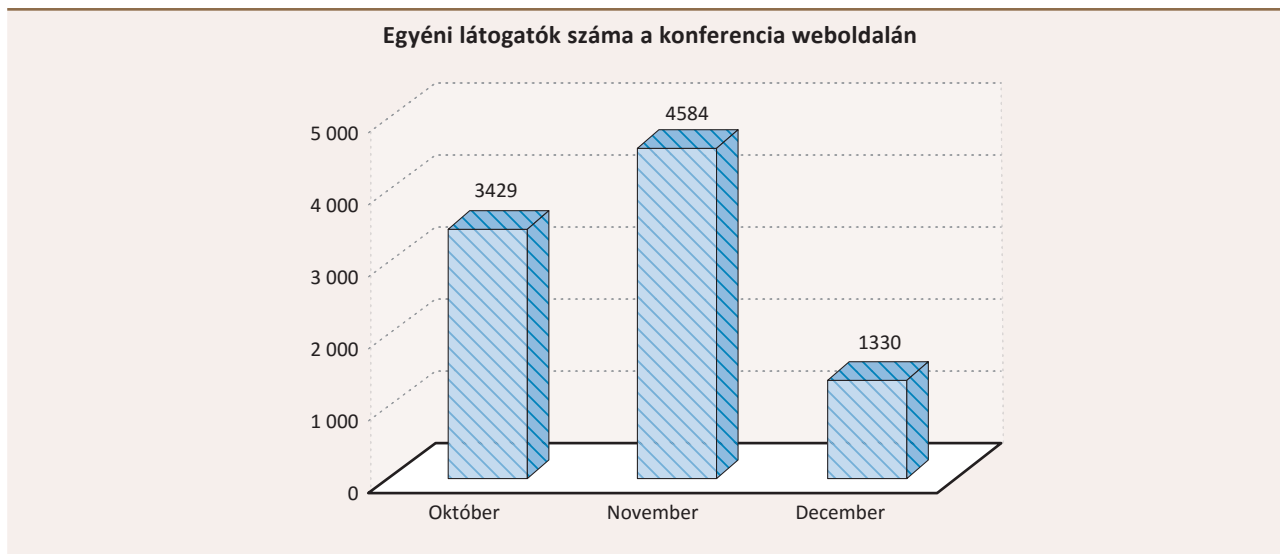
Az utóbbi években itthon egyre több ügyfél fordul a gyorsabban és rugalmasabban eljáró alternatív vitarendező fórumokhoz elkerülve ezzel az esetenként hosszadalmas és költséges pereket. A hazánkban működő alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervezetek a bírósági közvetítők, a bíróságon kívüli mediátorok (közvetítők), a pénzügyi és egyéb békéltető testületek, a választottbírók, valamint a regisztrációs döntnök évente több tízezer esetben működnek közre sikerrel a jogviták békés intézésében, a felek közötti egyezségek megkötésében.

A 2016. november 30-án és december 1-jén megrendezett konferencia szervezésében és lebonyolításában a Testület meghatározó szerepet vállalt, ezzel is segítve a hazai alternatív vitarendezési kultúra fejlődését, elterjesztését és népszerűsítését, valamint az ezzel foglalkozó szervezetek tevékenységének további társadalmi és szakmai támogatását.

A Testület a saját weboldalán (<https://www.mnb.hu/bekeltetes/avrkonferencia>) kialakított egy olyan aloldalt is, ahol a konferenciával kapcsolatos valamennyi információ megtalálható ma is, így többek között a program, az előadók bemutatkozása, az elektronikus poszttert kiállító szervezetek névsora, az alternatív vitarendezéssel foglalkozó és résztvevő szervezetek felsorolása, a saját weboldalukra irányító linkkel, valamint az előadásokról készített tartalmi összefoglaló.



A téma és az esemény iránti érdeklődést jól tükrözi az is, hogy a weboldalra látogatók száma az előkészítés időszaka és a rendezvény időtartama alatt, valamint azt követően 9 ezer fölé emelkedett.



A konferencia 270 fő részvételével zajlott, akik közel 100 szervezet képviselésében voltak jelen. A Pénzügyi Békéltető Testület elnökének megnyitóját követően dr. Handó Tünde, az Országos Bírósági Hivatal elnöke, valamint dr. Windisch László a Magyar Nemzeti Bank alelnöke köszöntötte a résztvevőket.



Handó Tünde, az Országos Bírósági Hivatal elnöke köszöntőjében kiemelte, hogy egy jó ítéletnél fontosabb, hogy a felek olyan megállapodást kössenek, amellyel egyetértenek, és amellyel azonosulni tudnak. A bírósági közvetítői eljárás működése kapcsán elmondta, hogy az eljárást képzett vitarendezők vezetik és ez a lehetőség a felek által szabadon választható. Az eljárás előnyei között azt hangsúlyozta, hogy időtakarékos és ingyenes. Az elmúlt 4 évben összesen 2.826 eljárást folytattak le, a sikert pedig az is mutatja, hogy az eljárások fele megállapodással zárult.

Windisch László, a Magyar Nemzeti Bank alelnöke köszöntőjében elmondta, hogy a jogvitában érintetteknek különösen fontos, hogy gyorsan megoldást találjanak a problémáikra. Kiemelte, hogy nem elég gyorsnak és egyszerűnek lennie a vitarendezésnek, annak könnyen hozzáférhetőnek is kell lennie. A pénzügyi rendszer fundamentuma is a bizalom és a vitarendezés során az a kívánatos cél, hogy ez a bizalom minél hamarabb helyreálljon és a jövőben is megmaradjon. Ezt segíti a már 5 éve működő Pénzügyi Békéltető Testület is, amelynek eljárása gyors, ingyenes és egyszerű.

A konferencia nyitóelőadását **Csemáné dr. Váradi Erika**, a Miskolci Egyetem dékán-helyettese, a ME ÁJK Alternatív Konfliktuskezelési és Vitarendezési Interdiszciplináris Kutatóközpont elnöke tartotta „Az alternatív vitarendezés rendszere, a jogvitarendezés, mint a konfliktuskezelés régi-új formája” címmel.

Előadásában a konfliktuskezelés és a vitarendezés történelmi gyökereihez nyúlt vissza és az alternatív megoldásokat is számba vette. Fontosnak tartotta hangsúlyozni, hogy fenn kell tartani a bizalmat a társadalomban az alternatív vitarendezést végző intézményekkel szemben, amelyhez az egyes szakterületek közötti együttműködés nélkülözhetetlen.

Az alternatív vitarendezés magyarországi szereplőinek bemutatkozását megelőzően rövid nemzetközi kitekintésre is sor került. **Dr. iur Simon Rita** „Alternatív vitarendezés - Európa és Csehország” címmel tartott előadást, melyben az alternatív vitarendezés sokszínűségére tért ki az európai uniós tagállamok viszonylatában, valamint felvázolta a csehországi modellt is. **Ildikó Gaal-Baier** Németországban dolgozó mediátor pedig az alternatív vitarendezés német megoldását mutatta be a hallgatóságának, vont párhuzamot és keresett eltérést a magyar sajátosságokkal.



A hazai alternatív vitarendezés egyik jelentős pillérét jelentő bírósági közvetítés magyarországi modelljét, célját és jellemzőit **Dr. Turcsánné dr. Molnár Katalin**, a Székesfehérvári Törvényszék elnöke, az Országos Bírósági Hivatal Bírósági Közvetítés Munkacsoport elnöke mutatta be. Elmondta, hogy a jogintézmény négy éve működik, mintegy 70 bíróságon 130 bírósági közvetítő teljesít szolgálatot, 345 kiképzett munkatárs van, bírák és bírósági titkárok, akik e tevékenységgel foglalkoznak. Az előadó hangsúlyozta, hogy e jogintézmény jelentősége az egyre több megállapodás létrejöttére, amely köszönhető a széleskörű tájékoztatásnak és annak, hogy a felek egyre inkább tisztában vannak ennek az eljárásnak az előnyeivel.

A bírósági közvetítés mindennapjaiba **Dr. Hegedűs Ákos**, az Egri Járásbíróság bírójának engedett betekintést „A bíró, mint a bírósági közvetítés sikerének kulcsa” című előadásában. A közvetítést a bírói gondolkodásmóddhoz képest jelentősen eltérő gondolkodásmód szükségességével jellemezte, és arról is beszélt, hogy az egyes közvetítői eszközök jól kiegészíthetők a bírói munkával. Az alternatív vitarendezés egyik legjelentősebb szerepének azt nevezte meg, hogy képes az egyes igazságtalanságok kiküszöbölésére. A felek számára ugyanis nem az a fontos, hogy a valóságnak mi felel meg, hanem a saját igazságuk érvényre juttatása a céljuk, a bírósági közvetítés legfőbb célja pedig nem más, mint a felek igazságainak „összefésülése”. A jog eszközeivel nem lehet minden esetben megoldani a felek közötti vitás ügyet, éppen ezekben az esetekben alkalmazható a bíróságon belüli alternatív vitarendezés.



A bírósági közvetítésről szóló előadássorozatot **Dr. Bazsó Bernadett** zárta a bírósági közvetítés eddigi eredményeinek bemutatásával. 2013. január 1-től 2016. június 30-ig önkéntesen és kötelezés nyomán összesen 2.462 közvetítói eljárást folytattak le a hazai bírósági közvetítők, amelyeknek a fele, azaz 1.239 eljárás megállapodással zárult. A legfrissebb adatok pedig azt mutatják, hogy a nem megállapodással zárult eljárásokat követően folytatódó perek majdnem 40%-ában nagyon hamar, gyakran már az első tárgyaláson perbeli egyezséget kötöttek a felek.

Dr. Tóth Ádám, a Magyar Országos Közjegyzői Kamara elnöke a „*Mediáció és/vagy kényszer*” című előadásában a közjegyzőknek a közvetítói eljárásokhoz való kapcsolódásáról beszélt. A feleknek jó eszköze lehet a bizalom erősítésében, ha megállapodásukat közjegyzői okiratba foglalják jogvitával nem érintett esetekben. A közjegyző az eljárás során pártatlan jogszolgáltatást végez, a felek érdekeit védő, szigorú törvényi rendelkezések betartása mellett. Hangsúlyozta, hogy a közvetítés ismertté válásán kell munkálkodni a jövőben, hogy az emberek maguktól, minél szélesebb körben vegyék igénybe azt és döntsenek maguk az ügyekben végleges és számukra megnyugtató módon.



Dr. Mayer Erika az „*Alternatív vitarendezés a .hu domain tartományban: a Tanácsadó Testület és a Regisztrációs Döntnök működése*” című előadásában a Tanácsadó Testület és a Regisztrációs Döntnök rendszerének sajátosságait mutatta be. Ez a talán legkevésbé ismert alternatív vitarendezési forma. Rendkívül speciális is. Előadásában elmondta, hogy a döntnöki eljárás valahol a békéltető testületi rendszer, valamint a választottbírói és közvetítói eljárásokon kívüli tartományban helyezkedik el, ennek oka az, hogy itt nincs közvetítés, célja a döntéshozatal, az eljáró döntnököket nem maguk a felek választják. A döntnöki rendszer egy olyan bíróságon kívüli vitarendezési mód, amely online platformon, az erre kialakított egyedi, kizárólag a kérelmező és a kérelmezett számára elérhető online felületen zajlik, kérelemre indul és nagyon gyors.

A Tanácsadó Testület 2000 óta, a döntnöki regisztrációs platform 2005 óta működik, a döntések 2009 óta nyilvánosak. Hangsúlyozta, hogy a sikerességet bizonyítja az is, hogy egyetlen esetben sem hozott bírói fórum a döntnök döntésétől eltérő határozatot.

A konferencia második napján **Dr. Wopera Zsuzsa** miniszteri biztos (Igazságügyi Minisztérium) az Országgyűlés által 2016. novemberben elfogadott új Polgári Perrendtartásról szóló törvény azon rendelkezéseit ismertette, melyek a perelaterelést mozdítják elő. Elhangzott, hogy a perindítást megelőzően bevezetésre kerül az ügynevezett egyezségi kísérletekre idézés, valamint az osztott perszerkezet bevezetésére tekintettel perelaterelést elősegítő szabályként jelenik meg az is, amikor a perfelvételi szakaszt lezáró végzést követően a bíróság megkísérli az egyezségkötés létrehozását a felek között, ennek keretében a bíróság tájékoztatja a feleket a közvetítói eljárás igénybevételének lehetőségéről.



A bíróságon kívüli közvetítés témakörét **Dr. Szecskó József**, az Igazságügyi Minisztérium igazságügyi szolgáltatásokért felelős helyettes államtitkára nyitotta meg a bíróságon kívüli közvetítés jogi szabályozásának sajátosságait bemutató előadásával. Kitért arra, hogy a közvetítést végzőkről szóló nyilvántartásában az Igazságügyi Minisztérium 1.155 természetes személyt és több mint 300 jogi személyt tart nyilván. A közvetítői eljárások száma 2010 és 2016 évek között az ötszörösére emelkedett, ami azt mutatja, hogy a mediáció egyre nagyobb teret nyer, egyre nagyobb hangsúlyt kap és egyre nagyobb rá az igény, ami többek között köszönhető a szakképzett közvetítőknek is. Véleménye szerint a jogszabályi és intézményi keretek között akkor működik jól a bíróságon kívüli közvetítés, ha a felek bizalma töretlen, továbbá, ha a felek és a közvetítők is hisznek a perelterelő funkció eredményességében és hasznosságában.

Dr. Kiss Zoltán, a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara elnöke a „*Mediáció a vállalkozások életében*” című előadásában arról beszélt, hogy a kamara által működtetett mediációs központ, illetőleg a választottbíró, valamint a kamara mellett működő békéltető testület segítségével miként valósul meg az alternatív vitarendezés a vállalkozások egymás közötti viszonyában jogvitáik gyors rendezése érdekében. Hangsúlyozta, hogy az alternatív vitarendezés legnagyobb előnye a gyorsaság, a költséghatékonyság és eredményesség, ezért is szükséges az alternatív vitarendezési kultúrát mélyebben beépíteni a köztudatba, így a vállalkozások életébe is.

Dr. Szilágyi András, a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara Mediációs és Jogi Koordinációs Osztály elnöke a gazdasági ügyekben történő közvetítésről szóló előadásában kiemelte, hogy a Kamara az egyetlen köztisztviselési formában működő mediációs szolgáltató, ami azt jelenti, hogy törvény teszi kötelezővé a függetlenségét és a pártatlanságát a működése során. Előadásában kitért arra is, hogy a gazdasági ügyekben a konfliktusok jellemzően az érdekkonfliktusok és az információs konfliktusok köré szerveződnek, ahol az esetek többségében a dezinformáció okozza a problémát. A jogvitákban a feleket a pozícióért folytatott harc jellemzi, a felek között a jogviták megoldásában pedig a közvetítői eljárás teremt hidat. A közvetítői eljárásban a megállapodások lényege és értelme az, hogy azok párbeszéd eredményeképpen jönnek létre és azokat jóakarattal és kölcsönösen előnyös módon kötik meg a felek.

A büntető- és szabálysértési ügyekben való közvetítésről **Dr. Szeiberling Tamás**, az Igazságügyi Hivatal főigazgatója tartott előadást. Elmondta, hogy a büntető ügyekben a közvetítés célja a konszenzus megteremtése, a sértett és a terhelt közötti megbékélés és megbocsátás, valamint a hatóságok leterheltségének csökkentése. 2006. évben vezették be a közvetítői eljárás alkalmazását a büntetőjogban is, ahol a mediációt a pártfogó felügyelők látják el. Jelenleg 60 mediátor végzi a közvetítést a büntető és a szabálysértési ügyekben. A folyamatban lévő büntető ügyekben 2007-ben 2.500, 2015-ben 9.000 mediáció történt. A büntető ügyekben megszületett megállapodások több mint 90%-át teljesítette a terhelt, ez a szabálysértési megállapodások esetében 95% volt.

A békéltetés hazai rendszerének bemutatását a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár asszonya, **Keszthelyi Nikolett**a nyitotta meg, aki a békéltető testületek működéséről és eddigi eredményeiről beszélt. Elmondta, hogy a békéltető testületek a 2004. évtől nagyobb szerephez jutottak. Gyors, ingyenes eljárással, rövid ügyintézési határidővel, valamint megfelelő szakértelemmel garantálják az alternatív vitarendezést vállalkozások és fogyasztók között. Kitért arra, hogy a 2015. évtől kötelezővé vált

a vállalkozások megjelenése a békéltető testületek előtti eljárásban, pénzbírság terhe mellett. A jogalkotó az elmúlt évek során a testületek szerepkörét többek között azzal is erősítette, hogy a fogyasztók nem kötelesek a lakhelyük szerint illetékes békéltető testülethez fordulni vitás ügyeik rendezésével, bármely testület eljárását igénybe vehetik. Kiemelte annak fontosságát, hogy a jogharmonizáció eredményeként átültetésre került az uniós alternatív vitarendezésről szóló, úgynevezett AVR irányelv a hazai jogrendbe, illetőleg a 2016. évtől lehetőségük nyílik a fogyasztóknak az online vitarendezés igénybevételére is, online módon megkötött szolgáltatási vagy adásvételi szerződések esetében. Hangsúlyozta, hogy az alternatív vitarendezés valós alternatívája a bírósági eljárásnak, ennek hiányában ugyanis a fogyasztók ezekben az ügyekben nem érvényesíthetnék jogos igényeiket, ha a költséges és időigényes bírói utat tudnák csak választani.

Dr. Hajnal Zsolt, a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület elnöke a fogyasztói jogvitákban történő békéltetésről szóló előadásában a békéltetés sajátosságait és a jogintézmény jövőbeli lehetőségeit mutatta be.

Az alternatív vitarendezés minél hatékonyabbá tételéhez, az egységes fogyasztóvédelem megteremtéséhez, az online platform gördülékeny működéséhez az szükséges, hogy a fogyasztó magabiztos legyen és magas szintű jogokkal legyen felruházva, továbbá az igényérvényesítési lehetőségek könnyen hozzáférhetőek legyenek számára. A törvényben előírt együttműködési kötelezettség bevezetésével a szolgáltatók konstruktív hozzáállása megszilárdult és egyezségkötési hajlamuk is megnőtt. Az előadó szerint a békéltetés legfőbb pozitív hozadéka az erkölcsi jóvátétel és a megnyugvást hozó egyezségkötés. A 2017-es év új kihívásai között megemlítette a professzionalizálódási kényszert és az online békéltetés egyre növekvő létjogosultságát, tekintettel a jövő generációinak online fogyasztói szokásaira.



Dr. Kovács Erika, a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke előadásában bemutatta a pénzügyi fogyasztói jogvitákban történő békéltetés történetiségét, szabályait, folyamatát, a 2011-ben történt megalakulás óta eltelt időszak főbb mérföldköveit, valamint a többi békéltető testülettel összehasonlítva vázolta a pénzügyi békéltetés működésének sajátosságait.

Elmondta, hogy a pénzügyi békéltetés folyamatában a Testület feladatát tekintve, joghelyzetet tár fel, közvetít, valamint pénzügyi ismeretterjesztést is végez. Elsődleges célja a felek közötti konszenzus létrehozása, de ha jogsértés van és a felek között nincs megállapodás, akkor döntést hoz. Az eljárásban érintett szolgáltatók köre a Magyar Nemzeti Bank által engedélyezett és felügyelt pénzügyi szolgáltatókból áll, a fogyasztók a velük kapcsolatos egyedi jogvitákkal tudnak a Testülethez fordulni. Előadásában kitért az alávetés rendszerére és részletesen bemutatta a 2017. január 1-jétől bevezetésre kerülő jogszabályi alávetés intézményét, ami az egymillió forint értékhatárt meg nem haladó fogyasztói igényekre vonatkozik.

Összegzésül elhangzott, hogy a Testület működésének eddigi öt éve alatt több mint 38.000 kérelem érkezett, melyből 16.500 a törvényi elszámolással volt kapcsolatos. Tapasztalata szerint a pénzügyi tudatosság növekedését mutatja, hogy egyre több olyan kérelem érkezett, mely minden szempontból alkalmas volt az eljárás megindítására és érdemi lefolytatására.

A választottbíróságokat bemutató előadássorozatot **Dr. Balog Lajosné**, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Választottbíróság elnökségi tagja nyitotta meg, melynek során ismertette a választottbíróságról szóló törvény legfontosabb rendelkezéseit és az eljárás egyes szakaszaira vonatkozó szabályokat. A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Választottbíróságon történő jogvitarendezésről **Lukács Józsefné dr.** tartott előadást, melyben kiemelte, hogy ez az állandó választottbíróság a leghosszabb múltra visszatekintő és legtekintélyesebb magyar választottbíróság. A közel hetven év alatt nemcsak a piacgazdaság időszakában, hanem a szocialista állami gazdálkodás időszakában is alkalmas volt a működésre. Hangsúlyozta, hogy a választottbírósági eljárás előnye többek között a gyorsaság, a perek egyfokú elintézése, valamint a költség-hatékonyaság. Az ügyek számottevő része nemzetközi jogvita.

Dr. Kraudi Adrienne, a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróság elnöke előadásában elmondta, hogy a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróság tevékenysége széleskörű, meghatározó szerepe a nagy pénzügyi és befektetési szolgáltatók szolgáltatási tevékenységét érintő jogvitákban van. A választottbíróság kikötése szerződéskötéskor, illetve a vita felmerülésekor is lehetséges. Ez utóbbi esetben tölti be igazi alternatív vitarendezési funkcióját. Az eljárás egyfokú és rövid határidőn belül kell végrehajtható határozattal befejeződnie. Az előadó kiemelte a bizalmi ügykezelést az eljárások során, tekintettel arra, hogy a jogvitában érdekelt felek pénzügyi szolgáltatók, befektetési és tőzsdei szolgáltatók.



Dr. Faludi Zoltán elnök, az Energetikai Állandó Választottbíróságon történő vitarendezésről szóló előadásában bemutatta a választottbíróság létrehozásának célját és hasznát. Itt az elsődleges szempont a jogvita gyors, szak-szerű és hiteles elbírálásának biztosítása volt, hiszen az e szektorbeli szereplők a szektor jellegénél fogva vitáik esetére azonnali döntést igényelnek, nem engedhetik meg maguknak az idő múlásából eredő károk elszívését. Termelői szerződések, gáz nagykereskedelmi szerződések, intézmények energetikai ellátásának felújítására kötött szerződések alapján keletkező jogvitákkal foglalkoznak, de nincs kizárólagos hatáskörük. A jövőre nézve hangsúlyozta, hogy az energetikai szektor szereplői számának folyamatos csökkenését, a választottbíróság nemzetközi hatáskörének gyakorlásával próbálja megállítani és ezzel eljárásainak számát növelni.

Dr. Mikó Zoltán, a Nemzeti Agrárgazdasági Kamara mellett működő Állandó Választottbíróság elnöke az agrárgazdasági tevékenységgel összefüggő jogvitákról tartott előadásában bemutatta, hogy a választottbírósági rendszerben mind a felperes, mind az alperes a választottbírói listából maga jelöl egy-egy bírót, és ezen kiválasztott bírók közösen jelölik az eljáró tanács elnökét, ezzel is biztosítva az eljárás pártatlanságát. A peres felek közös akaratából, költségkímélési célból lehetőség van egyes bíró választására is. A választottbíróság felállítási-sánál, és működésénél fontos alapelv a közbizalom megszerzése, és ami talán még fontosabb, a megtartása.

Prof. Dr. Sárközy Tamás, a Sport Állandó Választottbíróságon történő vitarendezésről szóló előadásában elmondta, hogy a Sport Állandó Választottbíróság hatásköre a sporttörvényben meghatározott ügyekre terjed ki. A Sport Állandó Választottbíróság az egyetlen olyan választottbíróság, ahova nemcsak alávetés alapján lehet fordulni, hanem igazolások, átigazolások, fegyelmi ügyek vonatkozásában is. Kifejtette, hogy a leggyorsabb választottbíráskodás itt valósul meg, ugyanis 8 napon belül kijelölésre kerül az eljáró választottbíró, 15 napon belül megtartásra kerül a tárgyalás és további 15 napon belül megszületik a választottbíróság döntése.

A konferencia szünetében sajtótájékoztatóra is sor került, melyen Handó Tünde, az Országos Bírósági Hivatal elnöke, Windisch László, a Magyar Nemzeti Bank alelnöke, Keszthelyi Nikoletta, fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár, valamint Kovács Erika, a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke mutatta be az általa képviselt területet és válaszolt a sajtó képviselőinek kérdéseire.



A konferenciát megelőző napokban és azt követően is megélénkült a sajtó részéről az érdeklődés, ami remélhetőleg hozzájárul az alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervezetek ismertségének növeléséhez és e vitarendezési forma népszerűsítéséhez.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békéltető Testület működési rendje

1. MŰKÖDÉSI ELVEK

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

1. *Függetlenség*
2. *Átláthatóság*
3. *Kontradiktórius eljárás*
4. *Hatékonyság*
5. *Jogszerűség*
6. *Szabadság*
7. *Képviselői 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/felügyelet/pbt), 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 60 napon belüli időpontra az eljáró tanács meghallgatást tűz és az eljárást 90 napon belül be is kell fejeznie. Ezt a határidőt a PBT elnöke úgymint 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 fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét. – MNB törvény 116-117.§.

7. Képviselet 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
- a hiánypótlás nélkül megállapítható hatáskör hiányos ügyekben gondoskodik azok elutasításáról vagy áttételéről, egyéb esetben az ügyet az osztályokra szignálja
- gondoskodik jogszabályfigyelők készítéséről, szakmai és nyelvi képzések szervezéséről
- kapcsolatot tart más békéltető testületekkel, a Fogyasztóvédelmi Főosztállyal és a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal.

3. HATÁSKÖR, ILLETÉKESSÉG

1. A PBT hatáskörébe tartozik a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között az egyes pénzügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében létrejött jogviszonyokkal kapcsolatos vitás ügy (a pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. A PBT eljáró tanácsai 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 szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.
4. A Testület a kérelmezők 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 jogviszony volt. 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 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 a Testület elnöke vagy a hivatalvezető írja alá. Amennyiben a hatáskör hiánya hiánypótlás nélkül nem állapítható meg, a hivatalvezető az ügyet valamely osztályra szignálja és annak vezetője gondoskodik arról, hogy az ügyben kijelölje az eljáró tanácsot, amely hiánypótlási eljárás eredményeképpen a hatáskört meg tudja állapítani. A hatáskör vizsgálata eredményeképpen vagy érdemi eljárás indul vagy a kérelmet az eljáró tanács hatáskör hiányában elutasítja és a kérelmező egyidejű értesítésével a hatáskörrel rendelkező szervezetnek megküldi.
6. A Testület az ország egész területén illetékességgel rendelkezik.

4. AZ ELJÁRÓ TANÁCSOK

1. Az eljáró tanácsok kijelölése az osztályvezetők feladata, a tanácsok személyi összetétele nem állandó. Az osztályvezetők az osztályokra szignált ügyekben tagjaik közül jelölik ki az eljáró tanács elnökét és két tagját. Ha a kitűzött meghallgatáson az ügyre kijelölt tanács valamely tagja nem tud jelen lenni, a helyettesítésről az osztályvezetők gondoskodnak. Az eljáró tanács kijelölését az osztályvezető módosítja, ha valamely tag esetében kizárásnak van helye, munkaviszonya a Magyar Nemzeti Bankkal a meghallgatást megelőzően megszűnt vagy a munkavégzési kötelezettség alól felmentették, illetve ha a kijelölt tag tartós távolléte vagy akadályoztatása miatt a kijelölés megváltoztatása szükséges.

2. Az eljáró tanácsok 3 tagúak, a tanács elnökéből és két további tagból állnak. A tanács elnöke vezeti a meghallgatást, a két tag közül az egyik az ügy előadójaként kijelölt 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 postai kézbesítéséről.

4. *Az ügy előadójaként kijelölt tanácsstag:*

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

5. *Az eljáró tanács elnöke:*

- gondoskodik a meghallgatások jogszerű lefolytatásának rendjéről törekedve a lehető legrövidebb időtartamra és a lehető leghatékonyabb működésre
- felelős a tanács pecsétjének használatáért
- jelzi az osztályvezetőknek, ha a meghallgatást a pénzügyi szolgáltató elmulasztja
- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkészült, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanácsstag kijelöléséről.” megnyitja a meghallgatást, megállapítja a megjelent személyek személyazonosságát, meggyőződik a képviselői jog megfelelő igazolásáról, gondoskodik a szükséges adatok jegyzőkönyvbe rögzítéséről, a képviselői jogot igazoló okiratnak az iratokhoz csatolásáról
- figyelmezteti a megjelenteket, hogy a tárgyalás rendjét zavaró készülék a meghallgatáson nem használható, a meghallgatáson hang és kép rögzítése nem lehetséges, gondoskodik a meghallgatás rendjének fenntartásáról, súlyos rendzavarás esetén azonnal értesíti a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget
- tájékoztatja a feleket eljárási jogaikról
- vezeti a meghallgatást, megszabja a meghallgatáson teljesítendő cselekményeknek sorrendjét

- egyezségkötés hiányában nyilatkoztatja a megjelenteket a kérelemben és a válasziratban foglaltak fenntartásáról, kiegészítéséről, felhívja a kérelmező figyelmét a kérelem módosításainak, kiegészítésének korlátaira
- dönt a jegyzőkönyv kiegészítésére irányuló kérelem tárgyában
- a feltételek teljesülése esetén befejezettek nyilvánítja a meghallgatást
- ismételten megnyitja a meghallgatást, ha a meghallgatás befejezését követően fontos körülmény, kérdés tisztázása végett nyilatkozatok beszerezése célszerűnek látszik
- kihirdeti az eljáró tanács döntését.

5. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TESTÜLETI TAG

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

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

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

2. Az osztályvezető az osztályra szignált ügyekben vizsgálja, hogy az egyedüli testületi tagként történő eljárás feltételei fennállnak-e. Ha igen, az osztály tagjai közül kijelöli az egyedül eljáró testületi tagot. Az 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 összeférhetlenség).
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 összeférhetlenség vagy az elfogultság fennállta ellenére kijelölés történne, annak észlelésétől számított 1 munkanapon belül az érintett tag köteles ezt írásban, az osztályvezetővel és a PBT elnökével közölni, az osztályvezető pedig köteles haladéktalanul gondoskodni annak azonnali megszüntetéséről.
4. Az eljáró tanács tagja ellen a felek bármelyike kizárási kérelmet terjeszthet elő, ha olyan körülményt tud igazolni, amely kétséget ébreszt a tag függetlensége vagy pártatlansága tekintetében. Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelmet attól a naptól számított 3 munkanapon belül kell előterjeszteni, amikor a fél

az eljáró tanács összetételéről tudomást szerzett. A kizárási kérelemről a PBT elnöke dönt az érintett testületi tag illetékes osztályvezetőjének jelenlétében történő meghallgatását követően. Ha a kizárási kérelem alapos, a PBT elnöke felkéri az osztályvezetőt, hogy az ügyben másik tanácstagot jelöljön ki. Az új tanács tag kijelöléséről a feleket az eljáró tanács elnöke írásban értesíti.

5. Az eljáró tanács azon tagja, aki a személyére vonatkozó kizárási okot maga jelentette be, bejelentésének elintézéséig a pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálásában nem járhat el. Egyéb esetben az érintett tanács tag továbbra is eljárhat, de a bejelentés elintézéséig az érdemi határozat meghozatalában nem vehet részt.
6. A PBT elnöke, tagjai és a hivatal munkatársai nem nyújthatnak be kérelmet a PBT-hez, a pénzügyi szolgáltatóval szembeni szerződéses jogvitákat lehetőség szerint magával a szolgáltatóval, ha ez eredménytelen, egyéb törvényes úton rendezheti.

7. A KÉRELMEK ELŐTERJESZTÉSE, VIZSGÁLATA ÉS A VÁLASZIRAT

1. A kérelmet – a méltányossági kérelem kivételével - az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun, illetve az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül benyújtani a 14. fejezetben meghatározott elérhetőségek útján. A méltányossági kérelmekre nézve formakényszer nincs, de ezek a „150. Általános fogyasztói kérelem” c. nyomtatvány használatával is benyújthatók. E-mailben kérelmeket és az eljárás során nyilatkozatokat a Testület nem fogad.

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

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

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

2. Az ügyben eljáró tanács az eljárás megindulásától számított 8 napon belül megvizsgálja a kérelmet annak megítélése érdekében, hogy az a Testület hatáskörébe tartozik-e.
Nincs hatáskör a kérelem elbírálására, ha
 - a) a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,

- b) a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
- c) a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult
- d) a kérelem tárgya nem pénzügyi fogyasztói jogvita.

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

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

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

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

8. A MEGHALLGATÁS

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

2. Az eljáró tanács elnöke a meghallgatás során bármikor figyelmeztetheti a feleket, ha nem a vitás ügygel összefüggő kérdésfeltevésre vagy tényelőadásra 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, mely adatokat a jegyzőkönyvben az eljáró tanács rögzít, a képviseleti jogot igazoló okiratot a jegyzőkönyvhöz csatolja. Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, meg kell állapítani a fél értesítésére vonatkozó tértivevény alapján, hogy a fél meghallgatásról való értesítése szabályszerűen megtörtént-e. Ha igen, a meghallgatást a fél részéről elmulasztottnak kell tekinteni. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, az eljáró tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló iratok és adatok alapján dönt
5. Ha a kérelmező képviselőt hatalmaz meg, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni. Ha a kérelmező és képviselője együtt jelennek meg a meghallgatáson, a meghatalmazás a meghallgatás jegyzőkönyvébe is rögzíthető. Ha a fél nevében megjelent meghatalmazott vagy törvényes képviselő a képviseleti jogát nem igazolja, a fél képviseletét a meghallgatáson nem láthatja el.
6. A megjelent személyek személyazonosságáról, valamint a képviseleti jog igazolásáról való meggyőződés után az eljáró tanács elnöke a meghallgatást megnyitja és figyelmezteti a megjelenteket arra, hogy a meghallgatás rendjét zavaró készülék, így különösen mobiltelefon nem használható. Az eljáró tanács elnöke a feleket tájékoztatja eljárási jogaikról,
 - a) a kérelem kiegészítésének szabályairól,
 - b) az egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat, valamint az ajánlás jogi természetéről, arról, hogy az egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat önként történő teljesítésének elmaradása esetén a kérelmező kérelmére bírósági végrehajtásnak van helye,
 - c) az alávetésről és az alávetés elmaradásának következményeiről,
 - d) arról, hogy adott ügyben az érintett pénzügyi szolgáltató alávetette-e magát a PBT eljárásának, (az általános alávetési nyilatkozatok nyilvántartására vonatkozó szabályokat a 9. számú melléklet tartalmazza.)
 - e) arról, hogy az eljárás nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
7. Az eljáró tanács egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Felhívja a felek figyelmét arra, hogy a közöttük fennálló jogvita leggyorsabb és legegyszerűbb rendezési módja az egyezségkötés, így ha álláspontjaik közelítésével mindkét fél számára elfogadható és jogszabályba nem ütköző módon rendezik a közöttük felmerült jogvitát, azt a tanács határozatával jóváhagyja. Ha a felek között egyezségkötésre kerül sor, az egyezséget az eljáró tanács jóváhagyja és a jelenlévő felek részére kihirdetést követően írásban, a jegyzőkönyvbe foglaltan vagy külön okiratban átadja és a meghallgatást befejezettnek nyilvánítja. Ha a jelen nem lévő fél írásban benyújtott egyezségi ajánlatát a másik fél elfogadja, az egyezséget tartalmazó határozatot a távolmaradó fél részére az eljáró tanács postai úton kézbesíti. Ha egyezségkötésre meghallgatáson kívül kerül sor, az eljáró tanács az egyezséget az annak létrejöttéhez szükséges utolsó jognyilatkozat beérkezésétől számított 15 napon belül jóváhagyja és határozatát postai úton kézbesíti.
8. 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 képviselő esetén), az eljáró tanács elnöke rövid szünetet rendelhet el abból a célból, hogy az egyezségkötéshez szükséges jóváhagyást a fél vagy képviselője rövid úton beszeresse.

9. 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.
10. A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére vagy a jelen lévő fél kérelmére a meghallgatás kivételesen fontos okból – így különösen a felek egyezségekre való törekvése miatt – az új meghallgatás időpontjának egyidejű kitűzésével elhalasztható. Az eljáró tanács hivatalból és csak fontos okból, az ok megjelölésével elhalaszthatja a meghallgatást. A meghallgatás elhalasztása nem befolyásolja a pénzügyi békéltetési eljárás befejezésének törvényi véghatáridejét. Ha a felek a meghallgatás elhalasztását követően egyezségeket kötnek egymással és egyúttal hozzájárulnak az eljárás írásbeli lefolytatásához, folytatólagos meghallgatás megtartására nem kerül sor.
11. 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.
12. Az eljáró tanács tagjai zárt tanácskozáson döntenek arról, hogy egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást hoznak-e az adott ügyben. 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.
13. A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás írásba foglalásáról és kézbesítéséről az eljáró tanács gondoskodik. Az írásba foglalt kötelezést tartalmazó határozatnak vagy az ajánlásnak tartalmaznia kell a rövid, tömör döntést, valamint
 - a) a megtartott meghallgatás helyét, idejét, az eljáró tanács megjelölését, az ügyszámát,
 - b) az eljárás tárgyát, a jogvitában érintett felek, illetve képviselőik nevét, lakóhelyét (tartózkodási helyét, székhelyét), illetve a jogvitában elfoglalt helyüket,
 - c) az ügyben eljáró tanács tagjainak nevét,
 - d) ha az eljárás meghosszabbítására került sor, ennek a tényét,
 - e) a rendelkező rész tartalmának indokolását,

- f) az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse,
- g) tájékoztatást arról, hogy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól,
- 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.

14. 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 folytatása az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség,
- e) a jelen Működési Rend 7. fejezet 3. pontjában foglalt valamely körülmény tudomására jut.

15. 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 kérhetik, hogy bizonyos nyilatkozataik szó szerint kerüljenek a jegyzőkönyvbe. A meghallgatás befejezését megelőzően a felek megtekinthetik az elkészült jegyzőkönyvet, arra észrevételt tehetnek, kijavítást és kiegészítést kérhetnek.

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

9. A REND FENNTARTÁSA ÉS AZ ELJÁRÁS IDŐTARTAMA

1. A meghallgatások rendjének fenntartásáról az eljáró tanácsok elnökei kötelesek gondoskodni. A meghallgatás rendjét megzavaró felet az eljáró tanács elnöke figyelmezteti arra, hogy magatartása akadályozza a meghallgatás megtartását, ezért ha a meghallgatás befejezése válik szükségessé, az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. Döntése során figyelembe veszi, hogy melyik fél magatartása miatt nem volt megtartható a meghallgatás. Súlyos rendzavarás esetén az eljáró tanács tagjai azonnal értesítik a biztonsági munkatársakat, szükség esetén a rendőrséget.

2. Az eljáró tanácsnak az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül be kell fejeznie, az ügyet határozattal le kell zárnia. Amennyiben ez indokolt, az eljáró tanács elnöke e határidő lejártát megelőzően,

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 ügyenként egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthatja.

10. A HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI FOGYASZTÓI JOGVITÁK ELTÉRŐ SZABÁLYAI

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

11. ELJÁRÁS AZ ELSZÁMOLÁSSAL ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSULÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEKBEN

1. Az elszámolási és szerződés módosulással kapcsolatos ügyekre 2014. évi XXXVIII. törvény, a 2014. évi XL. törvény, valamint a 2014. évi LXXVII. törvény szabályai irányadók. Ezekben az ügyekben a Működési Rend szabályait a jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
2. Az elszámolással és a szerződés módosulással kapcsolatos ügyek (a továbbiakban: elszámolási ügy) alatt azokat a jogvitákat kell érteni, melyekben a kérelmező a Működési Rend mellékletét képező 151.sz., 152. sz és 153.sz. nyomtatványokban meghatározott kérelmek elbírálását kéri. A döntésre irányuló kérelem csak a nyomtatványokon meghatározott kérelmekre terjeszthető elő. Amennyiben a kérelmező kérelme más

tárgykörökre is kiterjedne, azt az eljáró tanács úgy tekinti, mintha azt a kérelmező elő sem terjesztette volna és ezekben döntést nem hoz.

3. A kérelmező a pénzügyi szolgáltató panaszt elutasító levele kézhezvételétől számított 30 napon belül fordulhat kérelemmel a Testülethez vagy akkor, ha panaszára a pénzügyi szolgáltató 60 nap elteltével nem válaszolt. Amennyiben a kérelem benyújtásában akadályoztatva volt, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a panasz elutasítása kézbesítésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhet eljárást. Az akadályoztatás tényét és az akadály megszűnését a kérelmezőnek igazolnia kell.
4. A nyomtatványok használata kötelező. Amennyiben a kérelmező nem megfelelő és e célra rendszeresített nyomtatvány(ko)n terjeszti elő kérelmét vagy a nyomtatvány hiányosan lett benyújtva, az eljáró tanács a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával felhívja a Kérelmezőt, hogy a megfelelő nyomtatványon a hiányok pótlásával nyújtsa be kérelmét. A kérelem hiányos, ha a nyomtatvány minden szükséges rovata nem kerül kitöltésre, ha a kérelmező nem csatolja a nyomtatványon megjelölt vagy egyébként, az eljáró tanács által a hiánypótlásban bekért mellékleteket vagy felhívásra nem nyilatkozik és ezen körülmény az eljáró tanács megítélése szerint az eljárás lefolytatását, az ügy érdemi elbírálását nem teszi lehetővé.
5. Egy elszámolási ügyben több kérelmező is lehet. Amennyiben a vitatott elszámolás alapjául szolgáló szerződésben egynél több hitelfelvevő kötelezett szerepel, a kérelmet az elszámolás címzettje és a címzettként nem szereplő, de az elszámolás vitatására jogosult egyszerre vagy külön-külön is előterjesztheti.
 - a) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult eltérő időpontban nyújt be kérelmet és indít eljárást, a korábban indított, folyamatban lévő eljárást az eljáró tanács a később indult eljárással egyesíti és a továbbiakban az eljárási határidőket az egyesítés időpontjának alapulvételével számolja.
 - b) Amennyiben bármely elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolási ügyben nyújt be panaszt a Pénzügyi szolgáltatóhoz amely miatt a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása folyamatban van és erről a Testületet értesíti vagy ezen tény az eljáró tanács tudomására jut, akkor az ezen elszámolással érintett folyamatban lévő ügy(ek)et az eljáró tanács felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele. Amennyiben a felfüggesztés törvényi feltételei már nem állnak fenn, az eljáró tanács folytatja az eljárást.
6. A felek az eljárásban hatásköri kifogást nem terjeszthetnek elő.
7. Az eljáró tanács elutasítja a kérelmet és az eljárást megszünteti, ha
 - a) az ügy nem tartozik az 1. pontban megjelölt jogszabályok hatálya alá,
 - b) kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása az érintett szolgáltatónál,
 - c) panasz elutasítására nem került sor a törvényben megállapított határidőben,
 - d) kérelem elkészt,
 - e) a kérelmező a hiánypótlást nem teljesítette,
 - f) kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
 - g) a kérelmező a kérelmet visszavonja,
 - h) a kérelmező és a pénzügyi szolgáltató együttesen kérik az eljárás megszüntetését,
 - i) a kérelem megalapozatlan,
 - j) forintosítás mellőzésére irányuló kérelem esetén az adóstársak bevonása sikertelen
 - k) bármely kérelmező ugyanazon ok miatt nyújt be kérelmet, amely okkal kapcsolatban a Testület már döntést hozott ugyanazon elszámolással kapcsolatban,
 - l) a pénzügyi szolgáltató új elszámolást készített, amellyel szemben önálló jogorvoslatnak van helye
8. Az eljáró tanács a kérelmet és mellékleteit másolatban vagy elektronikus úton, szükség szerint a meghallgatásról szóló értesítéssel együtt megküldi a pénzügyi szolgáltatónak azzal, hogy válaszirátát 15 napon belül terjessze elő és közvetlenül a kérelmezőnek is küldje meg. A pénzügyi szolgáltatót felszólítja továbbá, hogy nyilatkozzon a kérelmező igényének jogosságáról és elektronikus adathordozón a megjelölt formátumban

és módon küldje meg a fogyasztóval közölt elszámolást, forintosításra vonatkozó tájékoztatást és az annak alapjául szolgáló adatokat, illetve egyezségi ajánlata esetén azt részletesen közölje.

9. Az eljárás során keletkező iratokat – amennyiben az érintett fél ehhez hozzájárul – az eljáró tanács elektronikus vagy más egyéb úton is megküldheti. A gyorsabb ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatók valamennyi kérelmezőjük vonatkozásában jogosultak kérni a postai úttól eltérő kézbesítést a Testület hozzájárulásával.
10. A kérelmeket a Testület háromtagú tanácsban és írásbeli eljárásban bírálja el, de az eljáró tanács döntése szerint meghallgatást tarthat. Az eljáró tanács kijelölése az ügy érdemi elbírálása előtt megtörténik.
11. Írásbeli az eljárás abban az esetben, ha az eljáró tanács az ügyben meghallgatást nem tart. Az írásbeli eljárás szabályai a meghallgatás tartásával folytatott eljárás szabályaival egyeznek meg az alábbi eltérésekkel:
 - a) az eljáró tanács írásban tájékoztatja a feleket az eljárás megindulásáról,
 - b) a döntést megelőzően az eljáró tanács
 - i) legalább 8 napos határidő tűzésével felhívja az érintett felet, hogy tegyék meg érdemi nyilatkozataikat, ellenkező esetben az ügyben határozatot hoz; és/vagy
 - ii) közli a határozathozatal legkésőbbi időpontját; a felhívásban vagy a közlésben megjelölt határidőn túl érdemi nyilatkozat nem terjeszthető elő.
12. Ha az eljáró tanács meghallgatást tart, a meghallgatás időpontját az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli időpontra tűzi ki, a felek annak módosítását nem kérhetik. Amennyiben a kitűzött határnapot megelőzően a felek között egyezség születik és az erről szóló aláírt okiratot a pénzügyi szolgáltató az eljáró tanács részére megküldi, az eljáró tanács az írásbeli egyezség kézhezvételét követő 15 napon belül az egyezséget jóváhagyja, amennyiben az megfelel a jogszabályoknak, és a meghallgatást mellőzi.
13. Az eljáró tanács csak egy meghallgatást tart. A meghallgatás nem nyilvános, az eljáró tanács a felek és a felek képviselőin kívül más személyeknek a tárgyaló teremben történő tartózkodását megtilthatja. Az eljáró tanács jogosult a meghallgatáson halk tanácskozással – a felek jelenlétében – döntést hozni. A meghallgatáson kép- vagy hangfelvétel nem készíthető.
14. A meghallgatásról írásbeli jegyzőkönyv készül, egyéb rögzítő eszköz használatát az eljáró tanács elnöke engedélyezheti. A jegyzőkönyvet az eljáró tanács egy tagja készíti és írja alá. A jegyzőkönyv az alábbiakat rögzíti:
 - a) a felek és képviselőik nevét, kérelmező személyazonosító adatait (születési helye és ideje, személyazonosító okmányának száma), lakóhelyét (tartózkodási helyét), a pénzügyi szolgáltató székhelyét,
 - b) az eljárási jogokra és kötelezettségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtét, az elhangzott figyelemfelhívásokat,
 - c) az egyezségkötés megkísérlését, egyezségkötés esetén annak rögzítését,
 - d) a felek nyilatkozatait egy-egy mondatban,
 - e) az eljáró tanács elnökének a meghallgatás vezetésével kapcsolatos nyilatkozatait, figyelemztetéseit,
 - f) a meghozott határozat kézbesítésére vonatkozó tényeket.

A meghallgatás befejezését megelőzően a jegyzőkönyvet vezető tanácsstag ismerteti az elkészült jegyzőkönyvet, felek arra észrevételt tehetnek. A véglegesített jegyzőkönyvre a jegyzőkönyvet vezető tanácsstag rávezeti az iktatószámot, a jegyzőkönyv kézbesítése a meghallgatáson vagy postai úton történik.

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

15. Az eljáró tanács az ügyben egyezséget hagy jóvá vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz, vagy a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti. A kötelezést tartalmazó határozat a pénzügyi szolgáltatót akkor is kötelezi, ha sem általános, sem eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

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

12. DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

- 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 összegzést készít.
- Ha a PBT valamely ajánlásának hatályon kívül helyezését bíróság előtt kérték, az ajánlás a pénzügyi szolgáltató nevének feltüntetésével addig nem hozható nyilvánosságra, amíg a bíróság eljárása jogerősen be nem fejeződik. A jogerős lezárást követően a hatályában fenntartott ajánlás nyilvánosságra hozható.
- 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.

13. ELJÁRÁSI SZÜNET

- 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.
- Az eljárási szünetek pontos idejét, kezdő és záró időpontját a PBT elnöke az eljárási szünet kezdetét megelőzően legalább egy hónappal a PBT honlapján közzéteszi.”

14. ELÉRHETŐSÉGEK

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

2. Elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben:

– Levélben, postai úton: 1539 Budapest, Pf. 670.

3. Valamennyi ügyben:

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

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

A Testület az alábbiak szerint érhető el:


- Saját honlapon: www.penzugyibekeltetestulet.hu
- Személyesen az MNB központi ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest Krisztina krt. 39.
- Közvetlen telefonvonalon ügyfélszolgálaton: 06-1-489-9700
- Központi telefaxon: 06-1- 489-9102

A kérelmek az alábbi helyek bármelyikén leadhatók:

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

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat irodáiban, az országban 11 helyen, személyesen állnak a kérelmezők rendelkezésére és adnak segítséget a tanácsadók a kérelmek hiánytalan elkészítéséhez. (www.penzugyifogyaszto.hu)

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

	<h2>150. ÁLTALÁNOS FOGYASZTÓI KÉRELEM</h2>	vonalkód helye
	ÜGYSZÁM:	
Erkeztetés helye	<p><i>E nyomtatványt letöltheti a Pénzügyi Békeltető Testület honlapjáról (www.penzugyibekeltetotestulet.hu), kitöltheti olvashatóan kézzel vagy géppel. A kitöltött nyomtatványt megküldheti levelezési címünkre (Pénzügyi Békeltető Testület 1525 Budapest, Postafiók 172.), benyújthatja személyesen a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatán (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). Lehetőség van továbbá a kijelölt Kormányablakokban a kérelem benyújtására, valamint elektronikusan az ügyfélkapun keresztül. (www.magyarorszag.hu)</i></p>	

Kérjük jelölje X-szel, ha a kérelme gépjármű hitellel vagy gépjármű lízinggel kapcsolatos	<input type="checkbox"/> igen
---	--------------------------------------

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 és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:	
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 és helye	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Születési helye:	
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:		
<i>Ha meghatalmazott útján kíván eljárni kérjük, szíveskedjék a MEGHATALMAZÁS nyomtatványt is kitölteni és aláírni, két tanúval aláíratatni, továbbá azt eredeti példányban a kérelem mellékleteként benyújtani.</i>		
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 töltsé 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:		
<i>Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület akkor indíthatja meg az eljárást, ha az alábbiakban felsorolt kizáró okok egyike sem áll fenn.</i>		
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:		
<i>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.</i>		
5.1	Mikor nyújtotta be a panaszát/méltányossági kérelmét a pénzügyi intézményhez?	201..... év hó napján
5.2	Kérjük jelölje X-szel, ha a panaszára/méltányossági kérelmére a pénzügyi intézmény nem válaszolt , és a panasz átvételétől számított 30 nap már eltelt.	<input type="checkbox"/> igen
5.3	Mikor vette kézhez a pénzügyi intézmény panaszra/méltányossági kérelemre adott elutasító válaszlevelét?	201..... 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.	Kérelem tárgyát képező szerződés azonosító száma:	
6.1.2.	A kérelem tárgya szövegesen:	
6.1.3.	A kérelem tárgya összecszerűen: (ha meghatározható, kérjük szíveskedjen beírni)	Ft
6.2	A kérelem okának részletes bemutatása: <i>Az állításait alátámasztó iratokat másolatban mellékelnie kell és a 7. pontban jelölnie szükséges, hogy mely dokumentumokat csatolta állítása alátámasztására.</i>	
<i>Kérjük jelölje X-szel, ha a 6.2 pontot a 150-B/1 pótlapon folytatja: <input type="checkbox"/> igen</i>		

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

A kérelem okának részletes bemutatása (6.2 pont folytatása):

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

7. A KÉRELEM MELLÉKLETEI:

Az eljárás megindításának **feltétele**, hogy az állítását alátámasztó iratokat másolatban mellékelje a kérelméhez. A 7.1.1-7.1.4 valamint a 7.2.1-7.2.3 pontok esetén elegendő a nyomtatványon X-el megjelölni, hogy 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: <i>(Kérjük, sorolja fel a mellékelt további iratokat.)</i>	

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

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

Hozzájárulok az eljárás írásbeli lefolytatásához, meghallgatás tartását nem kérem.

igen

Kelt, 201.... év hó napján

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

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

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

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

MEGHATALMAZÁS

Alulírott:

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

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

Pénzügyi szolgáltató neve:	
címe:	

között kialakult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében indult eljárásban.

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

Kelt,, 201... év hó napján

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

Előttük, mint tanúk előtt:

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

3. SZÁMÚ MELLÉKLET



financial dispute resolution network

FIN-NET form for cross-border financial services complaints

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

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

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

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

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

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

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

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



financial dispute resolution network

FIN-NET formanyomtatvány határon átnyúló pénzügyi jogvita rendezésére

Akkor töltsse ki a nyomtatványt, ha

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

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

- az Ön országában működik
- a pénzügyi szolgáltató országában működik

Az alábbi linken megtalálja a hatáskörrel rendelkező vitarendezési fórumok listáját.

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

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

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

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

AZ ALÁVETÉSI NYILATKOZATOK NYILVÁNTARTÁSÁNAK 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 kezelőfellettel rendelkező informatikai keretprogramban (a továbbiakban: *nyilvántartás*) történik. A nyilvántartásban szereplő hatályos és nyilvános adatok a Testület honlapján is megjelennek.
2. A pénzügyi szolgáltatók által a Testülethez benyújtott alávetési nyilatkozatok az általános iratkezelési szabályok szerint iktatásra és szkennelésre kerülnek a Magyar Nemzeti Banknál rendszeresített iratkezelő rendszerben. Amennyiben valamely alávetési nyilatkozat iktatása esetlegesen nem történne meg, a Testület Hivatala gondoskodik az adott nyilatkozat iktatásáról és ezt követően annak a jelen szabályok szerinti nyilvántartásáról.
3. Az iktatott alávetési nyilatkozatban szereplő adatokat a Hivatal kijelölt munkatársa feltölti a nyilvántartásba. Az adatfeltöltésnél rögzíteni kell:
 - 3.1. a pénzügyi szolgáltató nevét;
 - 3.2. a pénzügyi szolgáltató székhelyét;
 - 3.3. a pénzügyi szolgáltató törzsszámát;
 - 3.4. a pénzügyi szolgáltató piaci besorolását;
 - 3.5. az alávetési nyilatkozat szolgáltatások vagy összeghatár szerint korlátozásának tényét, a korlátozás tartalmát;
 - 3.6. az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát;
 - 3.7. az alávetési nyilatkozat iktatószámát.
4. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató az alávetési nyilatkozatot visszavonja vagy annak tartalmát módosítja, úgy az adott változást a Hivatal kijelölt munkatársa a visszavonást vagy módosítást tartalmazó iktatott nyilatkozat Testülethez érkezésétől számított 8 napon belül átvezeti a nyilvántartásban.
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 nyilvántartásban szereplő, alávetésre vonatkozó adatait, illetve az alávetési nyilatkozat jogutód általi megerősítésének hiányában az alávetési nyilatkozat időbeli hatályát a megszűnés napjával lezárnak tekinti. Amennyiben a jogutód a jogutódlással megszűnő pénzügyi szolgáltató által tett alávetési nyilatkozatot megerősíti és magára nézve kötelező

érvényűnek elfogadja, úgy ezen tény a Testület honlapján külön figyelemfelhívó szöveges hírként is közzétételre kerül.

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

5. SZÁMÚ MELLÉKLET

A 2016-ban bonyolított eljárásokkal érintett pénzügyi szolgáltatók

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
1	Erste Bank Hungary Zrt.	332	71
2	OTP Bank Nyrt.	301	101
3	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	241	0
4	Generali Biztosító Zrt.	204	0
5	Groupama Biztosító Zrt.	196	0
6	OTP Faktoring Zrt.	189	31
7	Merkantil Bank Zrt.	180	26
8	K&H Bank Zrt.	173	105
9	Raiffeisen Bank Zrt.	145	79
10	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	144	0
11	UniCredit Bank Hungary Zrt.	110	28
12	K&H Biztosító Zrt.	108	0
13	CIB Bank Zrt.	106	63
14	Budapest Bank Zrt.	97	31
15	UNIQA Biztosító Zrt.	94	0
16	MKB Bank Zrt.	85	38
17	FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	82	20
18	Magyar Posta Biztosító Zrt.	81	0
19	Magyar Cetelem Bank Zrt.	75	2
20	Intrum Justitia Követeléskezelő Zrt.	75	12
21	Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.	60	55
22	Budapest Autófinanszírozási Zrt.	58	42
23	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	57	0
24	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	56	24
25	KÖBE Kölcsönös Biztosító Egyesület	54	0
26	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	50	1
27	Provident Pénzügyi Zrt.	46	1
28	EOS Faktor Magyarország Zrt.	43	4
29	Fundamenta Lakáskassza Lakástakarépenztár Zrt.	38	1
30	GENERTEL Biztosító Zrt.	34	0
31	MKB Általános Biztosító Zrt.	34	0
32	CIB Lízing Zrt.	32	12
33	CARDIF Életbiztosító Magyarország Zrt.	29	0
34	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	27	7
35	OTP Jelzálogbank Zrt.	27	34
36	Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	24	0
37	Dunacorp Faktorház Zrt.	24	8
38	Signal Biztosító Zrt.	23	0
39	AEGON Magyarország Hitel Zrt.	23	17

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
40	4Life Direct Kft.	19	0
41	Sberbank Magyarország Zrt.	19	13
42	Erste Befektetési Zrt.	17	0
43	AIG Europe Limited Magyarországi Fióktelepe	15	0
44	NN Biztosító Zrt.	15	0
45	FINALP Zrt.	15	2
46	MKK Magyar Követeléskezelő Zrt.	15	6
47	Porsche Bank Zrt.	15	9
48	Banif Plus Bank Zrt.	15	15
49	ACE European Group Limited Magyarországi Fióktelepe	13	0
50	MKB-Euroleasing Autóhitel Zrt.	13	6
51	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	11	0
52	Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	11	0
53	PLÁNINVEST Bróker Zrt.	11	0
54	FHB Jelzálogbank Nyrt.	11	11
55	KDB Bank Európa Zrt.	10	15
56	Oney Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	9	0
57	OVV Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi Szolgáltató Kft	9	0
58	QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe	9	0
59	MagNet Magyar Közösségi Bank Zrt.	9	2
60	Magyar Biztosítók Szövetsége	8	0
61	ARGENTA LÍZING Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	8	5
62	Erste Lakástakarék Zrt.	7	0
63	Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	7	0
64	Magyar Posta Zrt.	7	0
65	MetLife Biztosító Zrt.	7	0
66	OTP Ingatlanlízing Zrt.	7	4
67	MKB Életbiztosító Zrt.	6	0
68	Vienna Life Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	6	0
69	Merkantil Car Gépjármű Lízing Zrt.	6	2
70	Santander Consumer Finance Zrt.	6	3
71	ALBA Takarékszövetkezet "felszámolás alatt"	5	0
72	CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.	5	0
73	Erste Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	5	0
74	Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.	5	0
75	STRATEGON Értékpapír Zrt.	5	0
76	UCB Ingatlanhitel Zrt.	5	3
77	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	4	0
78	Concorde Értékpapír Zrt.	4	0
79	Equilor Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	4	0
80	ERGO Életbiztosító Zrt.	4	0
81	Europ Assistance Magyarország Kft.	4	0
82	Lombard Finanszírozási Zártkörűen Működő Rt.	4	0

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
83	MetLife Europe Limited Magyarországi Fióktelepe	4	0
84	Szabolcs Takarékszövetkezet	4	0
85	OTP Lakástakarékpénztár Zrt.	4	1
86	Sajóvölgye Takarékszövetkezet	4	1
87	Banco Primus Fióktelep Magyarország	4	2
88	Sopron Bank Zrt.	4	32
89	Banküzlet Vagyonkezelő és Hasznosító Zrt.	3	0
90	BRB BUDA Regionális Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság felszámolás alatt	3	0
91	CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3	0
92	D.A.S Jogvédelmi Biztosító Zrt.	3	0
93	DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	3	0
94	Fókusz Takarékszövetkezet	3	0
95	Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete	3	0
96	Prémium Önkéntes Egészségpénztár	3	0
97	UniCredit Leasing ImmoTruck Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	3	0
98	Vodafone Magyarország Zrt.	3	0
99	InHold Pénzügyi Zrt.	3	1
100	Pannon Takarékbank Zrt.	3	1
101	ÁHF Általános Hitel és Finanszírozási Zrt.	3	4
102	MKB-Euroleasing Autólízing Zrt.	3	4
103	Pénzügyi Stabilitási és Felszámoló Nonprofit Kft.	3	7
104	AEGON Magyarország Önkéntes Nyugdíjpénztár	2	0
105	Amana Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (felszámolás alatt)	2	0
106	ARGENTA FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	0
107	Astra S. A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe	2	0
108	Bakonyvidéke Takarékszövetkezet	2	0
109	Cash Claim Kft.	2	0
110	CODEX Tőzsdeügynökség és Értéktár Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	0
111	DUNA TAKARÉK BANK Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	0
112	Erste Leasing Autófinanszírozási Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvény	2	0
113	Európai Utazási Biztosító Zrt.	2	0
114	GLOBAL Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	0
115	GRÁNIT Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	2	0
116	Kárrendezési Alap	2	0
117	Legal Rest Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	2	0
118	MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe	2	0
119	MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt.	2	0
120	Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.	2	0
121	Norbi Update Lowcarb Nyrt.	2	0
122	OTP Életjáradék Ingatlanbefektető Zrt.	2	0
123	PILLÉR Takarékszövetkezet	2	0
124	Prémium Önkéntes Nyugdíjpénztár	2	0
125	QUANTIS Consulting Zrt.	2	0

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
126	Royal Marketing Európa Kft.	2	0
127	Sebestyén László Végrehajtó Irodája	2	0
128	Szerencs és Környéke Takarékszövetkezet	2	0
129	Díjbeszedő Faktorház Zrt.	2	1
130	Duna Ingatlanfinanszírozó Zrt.	2	1
131	Kinizsi Bank Zrt.	2	1
132	HAJDÚ TAKARÉK Takarékszövetkezet	2	2
133	Toyota Pénzügyi Zrt.	2	2
134	Raiffeisen Lízing Zrt.	2	3
135	Admiral Markets UK Ltd Magyarországi Fióktelepe	1	0
136	AEGON Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt.	1	0
137	Alba Takarékszövetkezet	1	0
138	Allianz Hungária Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	0
139	Aranykor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	0
140	Argenta Credit Zrt.	1	0
141	ARGENTUM HOLDING Projektfinanszírozó és Hitelközpont Pénzügyi Szolgáltató ZRT.	1	0
142	Autohome Kft.	1	0
143	AZÚR Takarékszövetkezet	1	0
144	Bank of China (Hungária) Hitelintézet Zrt.	1	0
145	BÁTOR Pénzügyi Zárkörűen Működő Rt.	1	0
146	BÁV Bizományi Kereskedőház és Záloghitel Zrt.	1	0
147	BÁV-ZÁLOG Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	0
148	Beneficial (Magyarország) Pénzügyi Szolgáltató Rt.	1	0
149	BIG Investment Group Kft.	1	0
150	Booking.com	1	0
151	BUDA-Cash Brókerház Zrt.	1	0
152	Budapest Országos Kötelező Magánnyugdíjpénztár	1	0
153	Budapest Országos Kötelező Magánnyugdíjpénztár	1	0
154	Budapest XIV. Kerület Zuglói Önkormányzat Polgármesteri Hivatala	1	0
155	Budapesti Ingatlan Nyrt.	1	0
156	CASPER Consumer Finance Zrt.	1	0
157	CIB Credit Zrt.	1	0
158	Citadel Capital Management LLC	1	0
159	Claim Controll Kárszakértő és Pénzügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	1	0
160	Creditexpress Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft.	1	0
161	DE-KA Biztosítási Alkusz Kft.	1	0
162	Dél-Pest Megyei Víziközmű Szolgáltató Zrt.	1	0
163	DHK Hátralékezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	0
164	Diákhitel Központ Zártkörűen Működő Rt.	1	0
165	DIMENZIÓ kölcsönös Biztosító és Önszegélyező Egyesület	1	0
166	Domusmed Kft.	1	0
167	Econoserve Management Tanácsadó Zártkörűen Működő Rt.	1	0
168	ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Korlátolt Felelősségű Társaság	1	0

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
169	Endrőd és Vidéke Takarékszövetkezet	1	0
170	ÉRB Észak-magyarországi Regionális Bank Zrt. "f.a."	1	0
171	ERGO Versicherung Aktiengesellschaft Magyarországi Fióktelepe	1	0
172	Érsekivádkert és Vidéke Takarékszövetkezet	1	0
173	Erste Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	0
174	EUROINS Romania Asigurare Reasigurare S.A.	1	0
175	Euronics Áruház	1	0
176	Európa Tender Biztosítási Alkusz Kft.	1	0
177	EURORISK Biztosítási Alkusz Kft.	1	0
178	FHB Életjáradék Zrt.	1	0
179	Fővárosi Vízművek	1	0
180	Fxloop Investment Kft.	1	0
181	GLOBALINVEST Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
182	Globeserv Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Rt.	1	0
183	GRAWE Életbiztosító Zrt.	1	0
184	Helavex Bt.	1	0
185	Helikomplex Kft.	1	0
186	HORIZONT Magánnyugdíjpénztár	1	0
187	Hungária Takarékszövetkezet	1	0
188	HUNGÁRIA-FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
189	IronFX Global Limited	1	0
190	Ivanics Hungary Kft.	1	0
191	Jász-Takarékszövetkezet	1	0
192	KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	1	0
193	Korona Kredit Jelzáloghitel Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
194	Life Plusz Biztosításközvetítő és Szolgáltató Kft.	1	0
195	Lyoness Hungary Kft.	1	0
196	Magyar Ingatlanhitel Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság felszámolás alatt	1	0
197	Magyar Posta Befektetési Szolgáltató Zrt.	1	0
198	Magyar Posta Takarékszövetkezet	1	0
199	Magyar Ügyvédek Biztosító és Segélyező Egyesülete	1	0
200	MAPFRE ASISTENCIA S.A. Magyarországi Fióktelepe	1	0
201	MÁV Zrt.	1	0
202	MECSEK TAKARÉK Szövetkezet	1	0
203	MKB Egészség- és Önszegélyező Pénztár	1	0
204	MKB Nyugdíjpénztár	1	0
205	MKB-Euroleasing Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
206	Nagyréde és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet	1	0
207	Nautilus Hungary Kft.	1	0
208	Nemzeti Adó- és Vámhivatal Nógrád Megyei Adóigazgatósága	1	0
209	Neteller UK Limited	1	0
210	NOVIS Poistovna a.s.	1	0
211	Oberbank AG Magyarországi Fióktelepe	1	0

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
212	Omega Credit Pénzügyi Zrt	1	0
213	One Network Services Ltd.	1	0
214	Orgovány és Vidéke Takarékszövetkezet felszámolás alatt	1	0
215	Orientamento Kft	1	0
216	Pannon 2005 Faktor és Hitel Zrt.	1	0
217	Pannónia Nyugdíjpénztár, a CIG Partnerség tagja	1	0
218	Peak Investment P.L.C.	1	0
219	Porsche Versicherung AG Magyarországi Fióktelepe	1	0
220	Premium Magánnyugdíjpénztár	1	0
221	QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Zrt.	1	0
222	Random Capital Broker Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
223	REÁLSZISZTÉMA Értékpapír-forgalmazó és Befektető Zrt.	1	0
224	Retail Prod Zrt.	1	0
225	Richter Gedeon mellett működő Önkéntes Nyugdíjpénztár	1	0
226	SKANDIA Lebensversicherung AG	1	0
227	Solar Capital Markets Értékpapír Kereskedelmi Zrt.	1	0
228	Solt és Vidéke Takarékszövetkezet	1	0
229	Synchron Lízing Zrt.	1	0
230	Telenor Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
231	Téti Takarékszövetkezet	1	0
232	Timberland Capital Management GmbH	1	0
233	Timeshare Market INC Kft.	1	0
234	Tisza Takarékszövetkezet "fa"	1	0
235	UNIFINANZ Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	0
236	UPC Magyarország Kft.	1	0
237	XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt.	1	0
238	ZEPTER International Ungarn Kft.	1	0
239	FHB Ingatlanlízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1	1
240	Magyar Faktorház Zrt.	1	1
241	MediCredit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	1	1
242	Overdraft Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt.	1	1
243	UniCredit Jelzálogbank Zrt.	1	10
244	ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Kft.	0	0
245	FHB Életjáradék Ingatlanbefektető Zártkörűen Működő Rt.	0	0
246	Sebestyén László Végrehajtó Iroda	0	0
247	XIII. kerületi Önkormányzat	0	0
248	Arthur Bergmann Hungary Kft.	0	1
249	Boldva és Vidéke Takarékszövetkezet	0	1
250	BORSOD TAKARÉK Takarékszövetkezet	0	1
251	CENTRÁL-FAKTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Zrt.	0	1
252	Central-Fund Zrt	0	1
253	Commerzbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	0	1
254	Cooper Ingatlanfinanszírozási Zrt. f.a.	0	1

	Szolgáltató	Békéltetési ügyek ügyszám	Elszámolási ügyek ügyszám
255	Érd és Vidéke Takarékszövetkezet	0	1
256	Erste Leasing Autófinanszírozási Zrt.	0	1
257	FHB Bank Zrt.	0	1
258	HSBC Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	0	1
259	Lánchíd Hitel és Faktor Finanszírozási Zrt. "fa"	0	1
260	Magyar Ingatlanhitel Pénzügyi Zrt. f.a.	0	1
261	Mercedes-Benz Credit Pénzügyi Szolgáltató Hungary Zrt.	0	1
262	MKB Euroleasing Autóhitel Zrt.	0	1
263	Pannoninvest Libra Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	0	1
264	Polgári Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	0	1
265	Silver-Credit Ingatlan Hitel Zrt. fa	0	1
266	Szeghalom és Vidéke Takarékszövetkezet	0	1
267	Szegvár és Vidéke Takarékszövetkezet	0	1
268	Újszász és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet	0	1
269	UniCredit Leasing Hungary Zrt.	0	1
270	Veresegyház és Vidéke Takarékszövetkezet	0	1
271	CIB Ingatlanlízing Zrt.	0	2
272	Credit Service Pénzügyi Szolgáltató Zrt. "fa."	0	2
273	DUNA Takarékbank Zrt.	0	2
274	HETA Asset Resolution Magyarország Zrt.	0	2
275	Morgan Hitel és Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	0	2
276	PESTI HITEL Zrt.	0	2
277	Q13 Pénzügyi Zrt.	0	2
278	RCI Lízing és Autófinanszírozási Zrt.	0	2
279	B3 TAKARÉK Szövetkezet	0	3
280	CESSIO Követeléskezelő Zrt.	0	3
281	DELTA Faktor Pénzügyi Zrt.	0	3
282	Mecsekvidéke Takarékszövetkezet Mecseknádasd	0	3
283	NHB Növekedési Hitel Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság	0	3
284	Quality Financial (Magyarország) Pénzügyi Szolgáltató Zrt. "f.a."	0	3
285	Reg-Finance Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.	0	3
286	Szatmár-Beregi Takarékszövetkezet	0	4
287	ÁHF Lízing Pénzügyi Zrt.	0	5
288	Hitex Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	0	5
289	Argenta Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.	0	8
290	Credit House Magyarország Ingatlanfinanszírozási Zrt.	0	8
291	SKILL Pénzügyi és Tanácsadó Zrt.	0	14
	Kérelemben nem nevesített szolgáltatók	21	15
	Összesen	4 408	1 105

6. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Pénzügyi Békeltető Testület által alkalmazott jogszabályok

Valamennyi szektor

Törvények:

- 2016. évi CXXV. törvény az egyes adótörvények és más kapcsolódó törvények módosításáról
- 2016. évi LIII. törvény a pénzügyi közvetítőrendszert érintő egyes törvények módosításáról (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény kiegészül: 101. §; 102. §; 108. §; 112. § (3); 130. §; új rendelkezésként hatályba lép: 107. §; 113. §; 130. §)
- 2013. évi CLXXVII. törvény a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2005. évi XXV. törvény a távértékesítés keretében kötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekről
- 1997. évi CXXXII. törvény a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviseléről

MNB elnöki rendeletek:

- 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

Pénzpiaci szektor

Törvények:

- 2015. évi CV. törvény a természetes személyek adósságrendezéséről
- 2014. évi XV. törvény a bizalmi vagyonkezelőkről és tevékenységük szabályairól
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 2013. évi CCXXXV. törvény az egyes fizetési szolgáltatókról
- 2012. évi CXVI. törvény a pénzügyi tranzakciós illetékről
- 2011. évi CLXX. törvény a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról
- 2011. évi LXXV. törvény a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényyszerértékesítésének rendjéről
- 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről
- 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
- 2005. évi CLXXIV. törvény a fiatalok életkezdési támogatásáról
- 2005. évi CLVI. törvény a nyugdíj-előtakarékossági számlákról
- 1997. évi XXX. törvény a jelzálog hitelintézetéről és a jelzáloglevélről

Kormányrendeletek:

- 262/2016. (VIII.31.) Korm. rendelet az alapszámlához való hozzáférésről, az alapszámla jellemzőiről és díjazásáról
- 263/2016. (VIII.31.) Korm. rendelet a fizetési számla váltásáról
- 463/2015. (XII.29.) Korm. rendelet a független pénzügyi szolgáltatás közvetítői, valamint függő jelzáloghitel közvetítői felelősségbiztosítási szerződés tartalmi követelményeiről
- 462/2015. (XII.29.) Korm. rendelet a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról
- 274/2015. (IX.21.) Korm. rendelet az adósságrendezésben részt vevő természetes személyek lakhatási feltételeinek megtartása céljából nyújtott törlesztési támogatásról

- 57/2012. (III.30.) Korm. rendelet a devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítését érintő megtérítésről és a közzétételről
- 341/2011. (XII.29.) Korm. rendelet az otthonteremtési kamattámogatásról
- 163/2011. (VIII.22.) Korm. rendelet a gyűjtőszámlahitelre vonatkozó hitelkeretszerződés esetén az aránytalanul magas havi törlesztési teher mértékéről
- 83/2010. (III.25.) Korm. rendelet a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről
- 82/2010. (III.25.) Korm. rendelet a betéti kamat és az értékpapírok hozama számításáról és közzétételéről
- 361/2009. (XII.30.) Korm. rendelet a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról
- 153/2009. (VII.23.) Korm. rendelet a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről
- 12/2001. (I.31.) Korm. rendelet a lakáscélú állami támogatásokról
- 215/1996. (XII.23.) Korm. rendelet a lakás-előtakarékosság állami támogatásáról

MNB elnöki rendeletek:

- 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet a pénzforgalom lebonyolításáról

Elszámolással és forintosítással kapcsolatos jogszabályok

Törvények:

- 2015. évi CXLV. törvény egyes fogyasztói kölcsönszerződésekből eredő követelések forintra átváltásával kapcsolatos kérdések rendezéséről
- 2014. évi LXXVII. törvény az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről
- 2014. évi XL. törvény a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről
- 2014. évi XXXVIII. törvény a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről

MNB elnöki rendeletek

- 58/2014. (XII.17.) MNB rendelet a fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámoláshoz, valamint a fogyasztói kölcsönszerződések módosulásához kapcsolódó fogyasztóvédelmi rendelkezésekről
- 55/2014. (XII.10.) MNB rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás során alkalmazott becslési eljárásról és az elszámolás pénzügyi teljesítésének időpontjáról
- 54/2014. (XII.10.) MNB rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás módszertanának különös szabályairól
- 42/2014. (XI.7.) MNB rendelet a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseinek érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel szükséges elszámolás módszertanának általános szabályairól

Miniszteri rendeletek:

- 56/2014. (XII.31.) NGM rendelet a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról
- 53/2014. (XII.31.) NGM rendelet az árfolyamgáttal és a forintra átváltással egyaránt érintett fogyasztói kölcsönszerződés futamidejének módosításáról

Biztosítási szektor

Törvények:

- 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről
- 2011. évi CIII. törvény a népegészségügyi termékadóról
- 2009. évi LXII. törvény a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról

Kormányrendeletek:

- 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 326/2011. (XII.28.) Korm. rendelet a közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról 100. § - jármű forgalomból történő kivonására vonatkozó rendelkezések

MNB elnöki rendeletek:

- 55/2015. (XII.22.) MNB rendelet a teljes költségmutató számításáról és közzétételéről
- 54/2015. (XII.21.) MNB rendelet a technikai kamatláb maximális mértékéről

Miniszteri rendeletek:

- 28/2015. (X.21.) NGM rendelet a biztosítóban az élet- és nem-életbiztosítási ágak elkülönítésének módjáról
- 21/2011. (VI.10.) NGM rendelet a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a kártörténeti igazolások kiadásának szabályairól
- 34/2009. (XII.22.) PM rendelet a magyarországi telephelyű gépjárművek, továbbá más tagállami telephelyű és magyarországi rendeltetési hellyel rendelkező gépjárművek kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási fedezetének fennállását tanúsító igazolóeszközökre vonatkozó szabályokról
- 33/2002. (XI.16.) PM rendelet a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén az ügyfeleknek történő tájékoztatás formájáról és tartalmáról
- 20/2009. (X.9.) PM rendelet a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításnál alkalmazott gépjármű-kategóriákról

Tőkepiaci szektor*Törvények:*

- 2015. évi CCXIV. törvény a tőkepiac stabilitásának erősítése érdekében tett kárrendezési intézkedésekről
- 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatásokról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól
- 2003. évi XXIII. törvény a fizetési, illetve értékpapír-elszámolási rendszerekben történő teljesítés véglegeségéről
- 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról

Kormányrendeletek:

- 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikus pénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 78/2014. (III.14.) Korm. rendelet a kollektív befektetési formák befektetési és hitelfelvételi szabályairól
- 82/2010. (III.25.) Korm. rendelet a betéti kamat és az értékpapírok hozama számításáról és közzétételéről
- 22/2008. (II.7.) Korm. rendelet a befektetési szolgáltatási tevékenységet, befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatást, valamint árutőzsdei szolgáltatást folytató gazdálkodó szervezet üzletszabályzatának kötelező tartalmi elemeiről
- 284/2001. (XII.26.) Korm. rendelet a dematerializált értékpapír előállításának és továbbításának módjáról és biztonsági szabályairól, valamint az értékpapírszámla, központi értékpapírszámla és az ügyfélszámla megnyitásának és vezetésének szabályairól

Miniszteri rendeletek:

- 24/2008. (VIII.15.) PM rendelet a nyilvánosan forgalomba hozott értékpapírokkal kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség részletes szabályairól
- 6/2002. (II.20.) PM rendelet a befektetési szolgáltató, az elszámolóházi tevékenységet végző szervezet és a tőzsde tájékoztatási kötelezettségéről

Pénztárpiaci szektor

Törvények:

- 2007. évi CXVII. törvény a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről
- 1997. évi LXXXII. törvény a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról
- 1996. évi CXIII. törvény a lakástakarékpénztárakról
- 1993. évi XCVI. törvény az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról

Kormányrendeletek:

- 47/1997. (III.12.) Korm. rendelet a lakástakarékpénztár általános szerződési feltételeiről

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 ellátásához 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 üggyhöz 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 jogvitás ügyek száma, érintett szolgáltatók
 - 10) Kérelmek tárgya
 - 11) Eljárást kezdeményező (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 valószínűleg 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 adatvagyron kezeléséért, a statisztikai és nyilvántartási célú adatállományért, valamint az e szabályzatban és az adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásáért a Testület elnöke felelős.

8. SZÁMÚ MELLÉKLET

Alternatív Vitarendezés Magyarországon Konferencia programja



**ALTERNATÍV VITARENDEZÉS
MAGYARORSZÁGON
KONFERENCIA**
Budapest, 2016. november 30. – december 1.

PROGRAM NOVEMBER 30. SZERDA

- 8:00 REGISZTRÁCIÓ
9:15 NYITÓELŐADÁSOK
- MEGNYITÓ**
Dr. Kovács Erika (Pénzügyi Békéltető Testület)
- KÖSZÖNTŐK**
Dr. Handó Tünde elnök (Országos Bírósági Hivatal)
Dr. Windisch László alelnök (Magyar Nemzeti Bank)
- Az alternatív vitarendezés rendszere, a jogvitarendezés mint a konfliktuskezelés régi-új formája**
*Csemáné dr. Váradi Erika dékánhelyettes, (Miskolci Egyetem),
elnök (ME ÁJK Alternatív Konfliktuskezelési és Vitarendezési Interdiszciplináris Kutatóközpont)*
- Üzenetfal – kérdések és válaszok**
- 10:30 **KÁVÉSZÜNET – SAJTÓTÁJÉKOZTATÓ – POSZTERBEMUTATÓ**
11:15 **NEMZETKÖZI KITEKINTÉS**
- Alternatív vitarendezés – Európa és Csehország**
Dr. iur. Šimon Ríta kutató (LLM Jogösszehasonlító Intézet, Univerzita Karlova v Praze)
- Alternatív vitarendezés Németországban**
Ildikó Gaal-Baier ügyvéd (Gaal-Mediation, Németország)
- Üzenetfal – kérdések és válaszok**
- 12:30 **EBÉD**
13:45 **BÍRÓSÁGI KÖZVETÍTÉS**
- A bírósági közvetítés magyarországi modellje**
*Dr. Turcsáné dr. Molnár Katalin bíró (Székesfehérvári Törvényszék elnöke), elnök (Országos Bírósági Hivatal
Bírósági Közvetítés Munkacsoport)*
- A bíró, mint a bírósági közvetítés sikerének kulcsa**
Dr. Hegedűs Ákos bíró, bírósági közvetítő (Egri Járásbíróság)
- A bírósági közvetítés eddigi eredményei: ami a számok mögött van**
Dr. Tolnai Kata országos közvetítői koordinátor (OBH)
- Üzenetfal – kérdések és válaszok**
- 15:10 **KÁVÉSZÜNET – POSZTERBEMUTATÓ**
- 15:40 **Mediáció és/vagy kényszer**
Dr. Tóth Ádám elnök (Magyar Országos Közjegyzői Kamara)
- 16:10 **Alternatív vitarendezés a .hu domain tartományban: a Tanácsadó Testület és a Regisztrációs Döntnök működése**
*Dr. Mayer Erika irodavezető, ügyvéd, internetjogi szakértő (INFOMEDIÁTOR Információs Társadalmi Felhasználóvédelmi
Iroda)*
- 16:40 **Üzenetfal – kérdések és válaszok**
Az első nap szakmai programjának zárása

PROGRAM DECEMBER 1. CSÜTÖRTÖK

8:00 REGISZTRÁCIÓ

9:00 **Az új polgári perrendtartás perelaterelést előmozdító szabályai**

Dr. Wopera Zsuzsa miniszteri biztos (Igazságügyi Minisztérium)

9:25 **BÍRÓSÁGON KÍVÜLI KÖZVETÍTÉS**

A bíróságon kívüli közvetítés jogi szabályozásának sajátosságai

Dr. Szecskó József igazságügyi szolgáltatásokért felelős helyettes államtitkár (Igazságügyi Minisztérium)

Mediáció a vállalkozások életében

Dr. Kiss Zoltán elnök (Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara)

Közvetítés gazdasági ügyekben

Dr. Szilágyi András elnök (Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara Mediációs és Jogi Koordinációs Osztály)

Közvetítés büntető ügyekben

Dr. Szeiberling Tamás főigazgató (Igazságügyi Hivatal)

Üzenetfal – kérdések és válaszok

10:45 **KÁVÉSZÜNET - POSZTERBEMUTATÓ**

11:15 **BÉKÉLTETÉS**

A békéltető testületek működése és eddigi eredményeik

Keszthelyi Nikoletta helyettes államtitkár, NFM

Békéltetés a fogyasztói jogvitákban

Dr. Hajnal Zsolt elnök (Hajdú- Bihar Megyei Békéltető Testület), egyetemi adjunktus (Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar)

Békéltetés a pénzügyi fogyasztói jogvitákban

Dr. Kovács Erika elnök (Pénzügyi Békéltető Testület)

Üzenetfal – kérdések és válaszok

12:45 **EBÉD**

14:00 **VÁLASZTOTTBÍRÁSKODÁS**

Választottbírósági jogvitarendezés rendszere - Vitarendezés a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Állandó Választottbíróságon

Prof. Dr. Kecskés László elnök, MKIK mellett szervezett Állandó VB

Vitarendezés a Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróságon

Dr. Kraudi Adrienne elnök, Pénz- és Tőkepiaci Állandó Választottbíróság

Vitarendezés az Energetikai Állandó Választottbíróságon

Dr. Faludi Zoltán elnök, Energetikai Állandó Választottbíróság

Vitarendezés a Nemzeti Agrárgazdasági Kamara mellett működő Állandó Választottbíróságon

Dr. Mikó Zoltán elnök, NAK mellett működő Állandó Választottbíróság

Vitarendezés a Sport Állandó Választottbíróságon

Dr. Nébald György elnök, Sport Állandó Választottbíróság

Üzenetfal – kérdések és válaszok

15:25 **PÓDIUMBESZÉLGETÉS**

15:45 **A KONFERENCIA ZÁRÁSA**

Dr. Kovács Erika elnök (Pénzügyi Békéltető Testület)

9. SZÁMÚ MELLÉKLET

Pénzügyi Tanácsadói Irodahálózat irodái

Békéscsabai Iroda

Cím: 5600 Békéscsaba, Szabadság tér 11-17. (Járási Hivatal)

Tel.: 66/528-320/171 mellék

E-mail: bekescsaba@penzugyifogyaszto.hu

Hétfő	8:30 – 14:30 óra
Kedd	11:00 – 17:00 óra
Csütörtök	11:00 – 17:00 óra

Debreceni Iroda

Cím: 4025 Debrecen, Piac u. 77. 2. em. 15.

Tel./Fax: 52/504-329

E-mail: debrecen@penzugyifogyaszto.hu

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

Egri Iroda

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9. „E” épület 1. emelet

Tel: 36/515-598/008 mellék

E-mail: eger@penzugyifogyaszto.hu

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

Győri Iroda

Cím: 9021 Győr, Szent István u. 10/a, 208-as iroda (iparkamara épülete)

Tel.: 06 30/923-9242

E-mail: gyor@penzugyifogyaszto.hu

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

Miskolci Iroda

3530 Miskolc Szemere Bertalan u. 2. I. em. 10.

Tel.: 06/30-489-3609

E-mail: miskolc@penzugyifogyaszto.hu

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

Nyíregyházi Iroda

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II.em.

Tel.: 30/650-1029

E-mail: nyiregyhaza@penzugyifogyaszto.hu

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

Pécsi Iroda

Cím: 7621 Pécs, Apáca u. 15.

Tel.: 06-70/243-3356

E-mail: pecs@penzugyifogyaszto.hu

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

Szegedi Iroda

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. VI.em.

Tel./Fax: 06-62-680-539

E-mail: szeged@penzugyifogyaszto.hu

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

Zalaegerszegi Iroda

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Tompa M. u. 1-3. I.em.

Tel.: 30/699-0056

E-mail: zalaegerszeg@penzugyifogyaszto.hu

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

**JELENTÉS A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2016

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

