



A Pénzügyi Békéltető Testülethez 2013. I. félévében beérkezett, rögzített kérelmek megoszlása

Budapest, 2013. augusztus 30.



A Pénzügyi Békéltető Testület a 2013. I. félévében 2581 darab, fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmet dolgozott fel, mely tartalmazza a 2012. évről áthozott 385 db kérelmet is (2013-ban 2196 db új kérelem érkezett). A kérelmek 77%-át lezárták az eljáró tanácsok, míg 588 ügy folyamatban van.

Összes ügyszám:	2581	100,00%	Lezárt ügyekből			
Folyamatban:	588	22,78%	Meghallgatással		M. Nélkül	
Lezárt	1993	77,22%	1029	100%	964	100%

A Pénzügyi Békéltető Testület ezen túlmenően 1424 db adminisztratív ügyet is feldolgozott. Ebből legnagyobb arányt a közzétételek jelentették (1014 db) de jelentős számban nyújtottunk tájékoztatást is a hozzánk forduló ügyfeleknek (391 db) a fennmaradó ügyek (19 db) alávetésekkel és egyéb ügyekkel kapcsolatos levelezés volt.

Beérkező kérelmek hetenkénti bontásban

(* A kimutatás a 2013. január 1-től 2013. június 30-ig beérkezett kérelmeket tartalmazza, és nem tartalmazza a 2012. évről áthúzódó ügyeket)

Mindösszesen **2.196** beérkezett kérelem

Kétéves átlag **62,8** kérelem/hét

2011 | 44,3 kérelem/hét

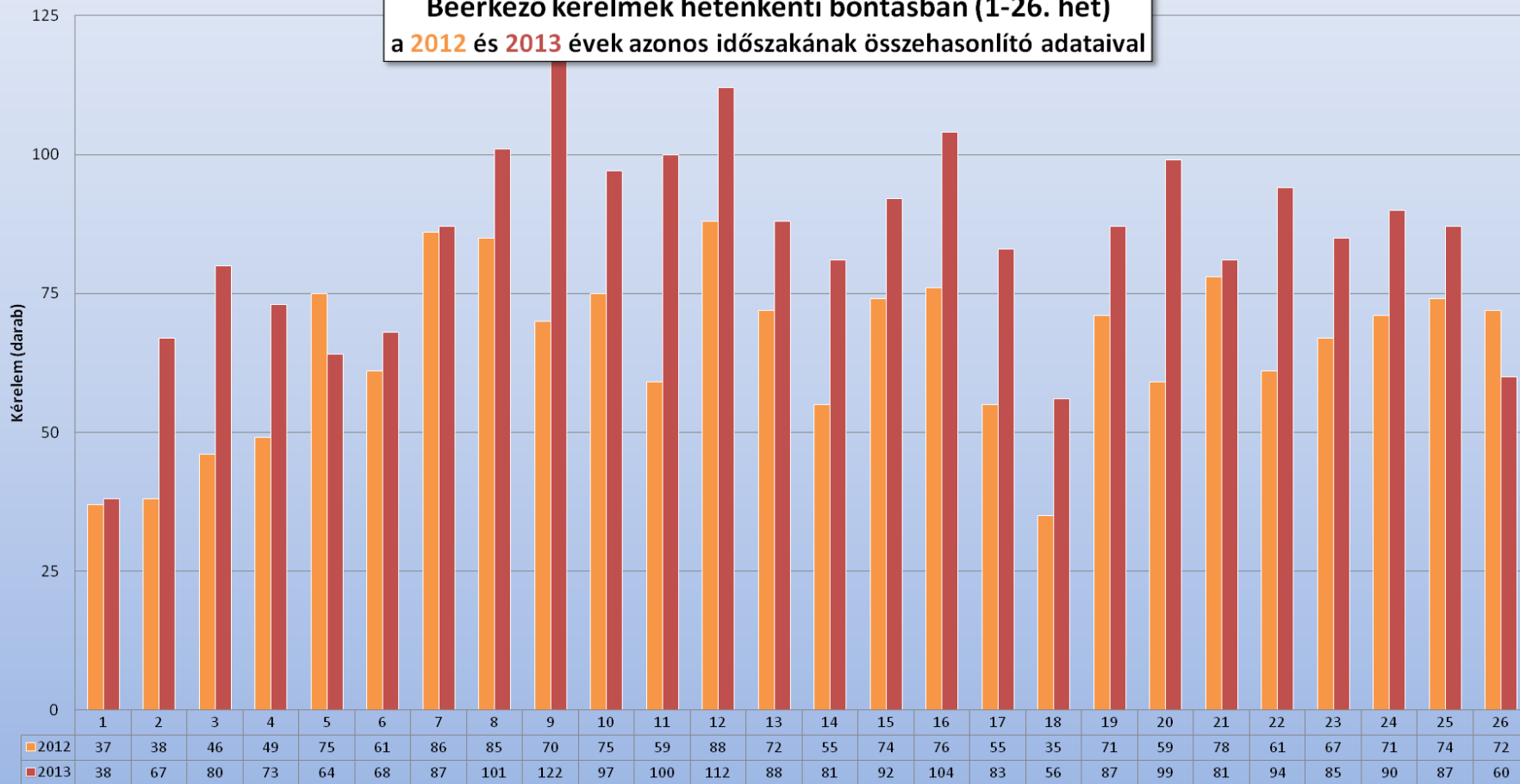
2012 | 61,5 kérelem/hét

2013 | 84,5 kérelem/hét



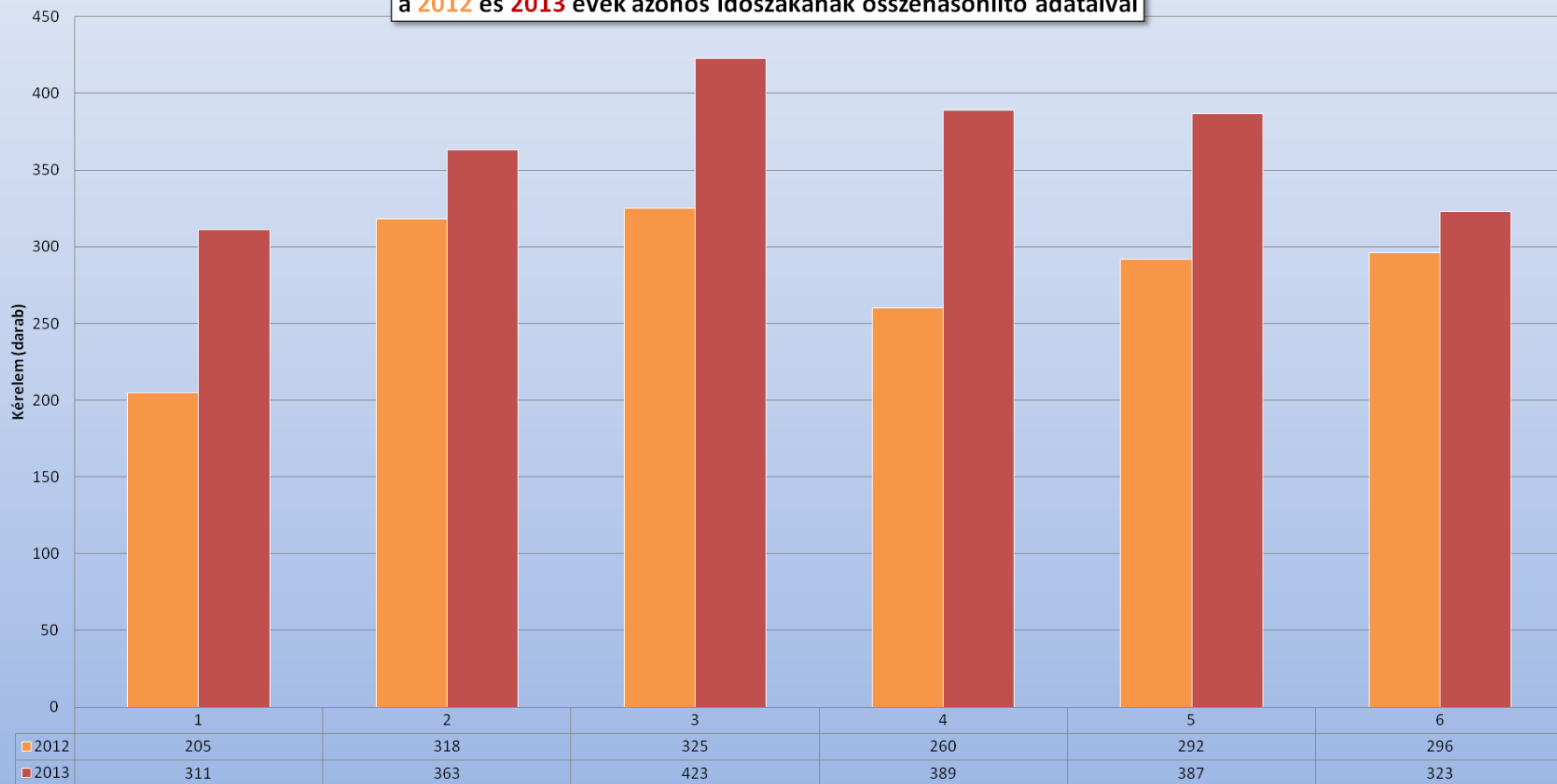


Beérkező kérelmek hetenkénti bontásban (1-26. hét)
a 2012 és 2013 évek azonos időszakának összehasonlító adataival



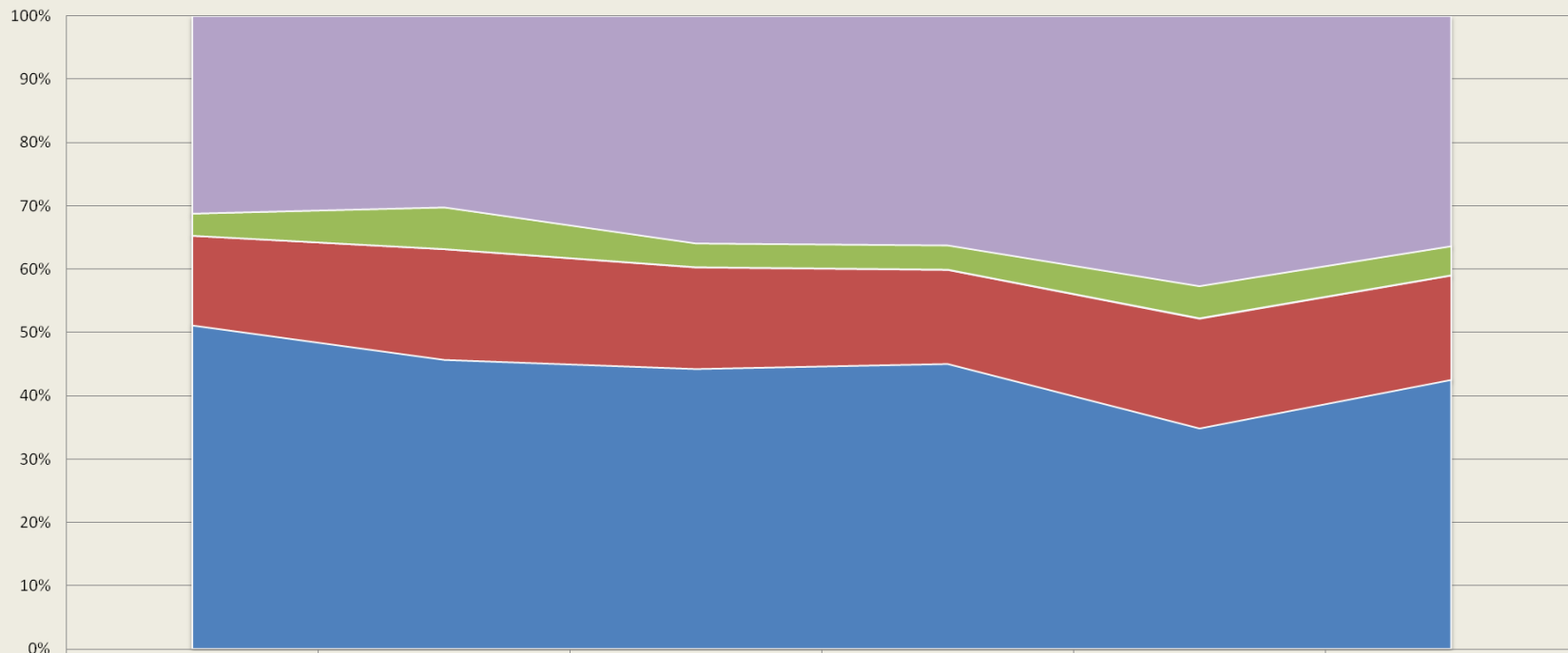


Beérkező kérelmek havi bontásban
a 2012 és 2013 évek azonos időszakának összehasonlító adataival



Az adott hónapban beérkező ügyek aránya fő szolgáltatótípusonként

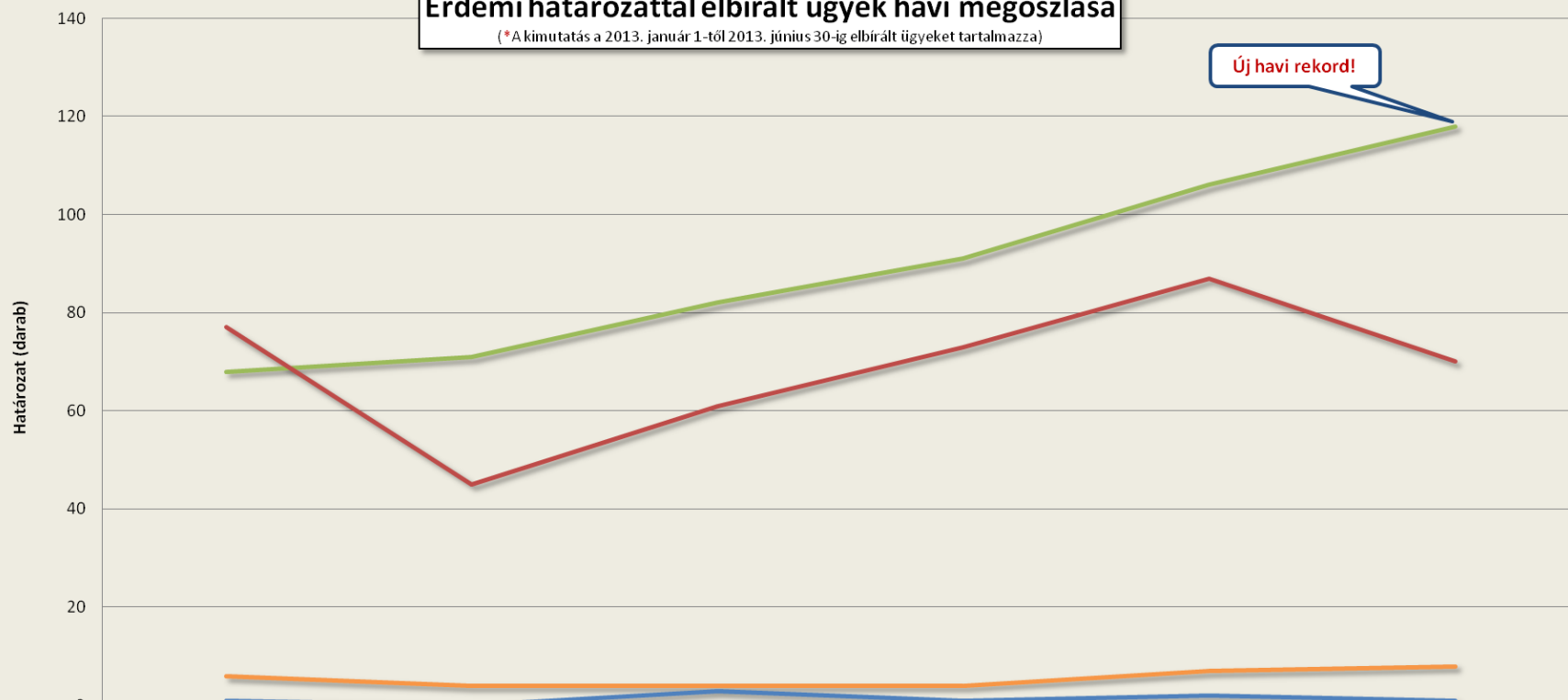
(Az adatok az adott hónap százalékos arányában vannak meghatározva)



	2013.1	2013.2	2013.3	2013.4	2013.5	2013.6
Biztosító	31%	30%	36%	36%	43%	36%
Egyéb	4%	7%	4%	4%	5%	5%
Pénzügyi vállalkozás	14%	17%	16%	15%	17%	16%
Bank	51%	46%	44%	45%	35%	43%

Érdemi határozattal elbírált ügyek havi megoszlása

(*A kimutatás a 2013. január 1-től 2013. június 30-ig elbírált ügyeket tartalmazza)



	2013.1	2013.2	2013.3	2013.4	2013.5	2013.6
Egyezség	68	71	82	91	106	118
Megszüntetés	77	45	61	73	87	70
Ajánlás	6	4	4	4	7	8
Kötelezés	1	0	3	1	2	1

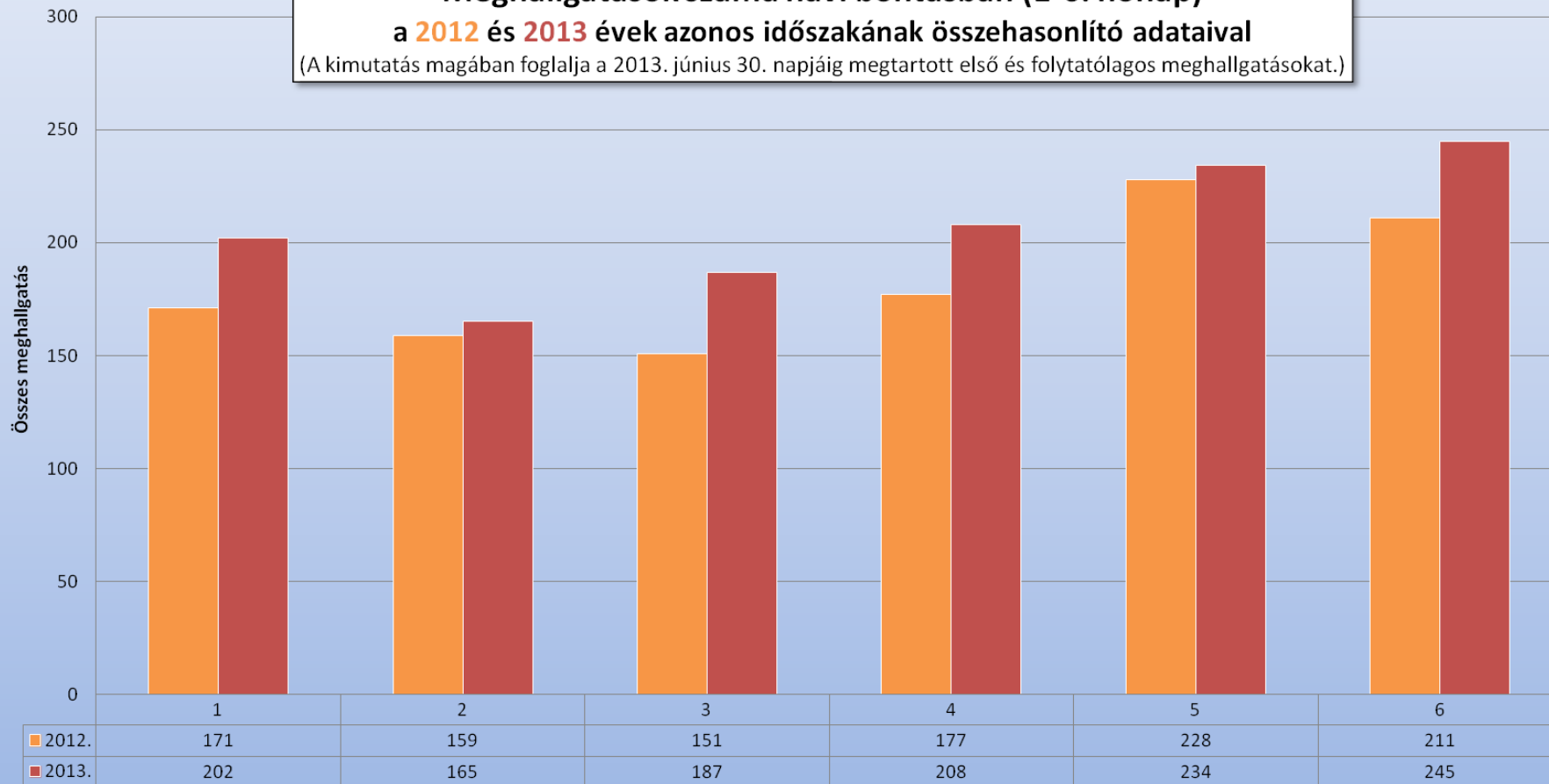
*



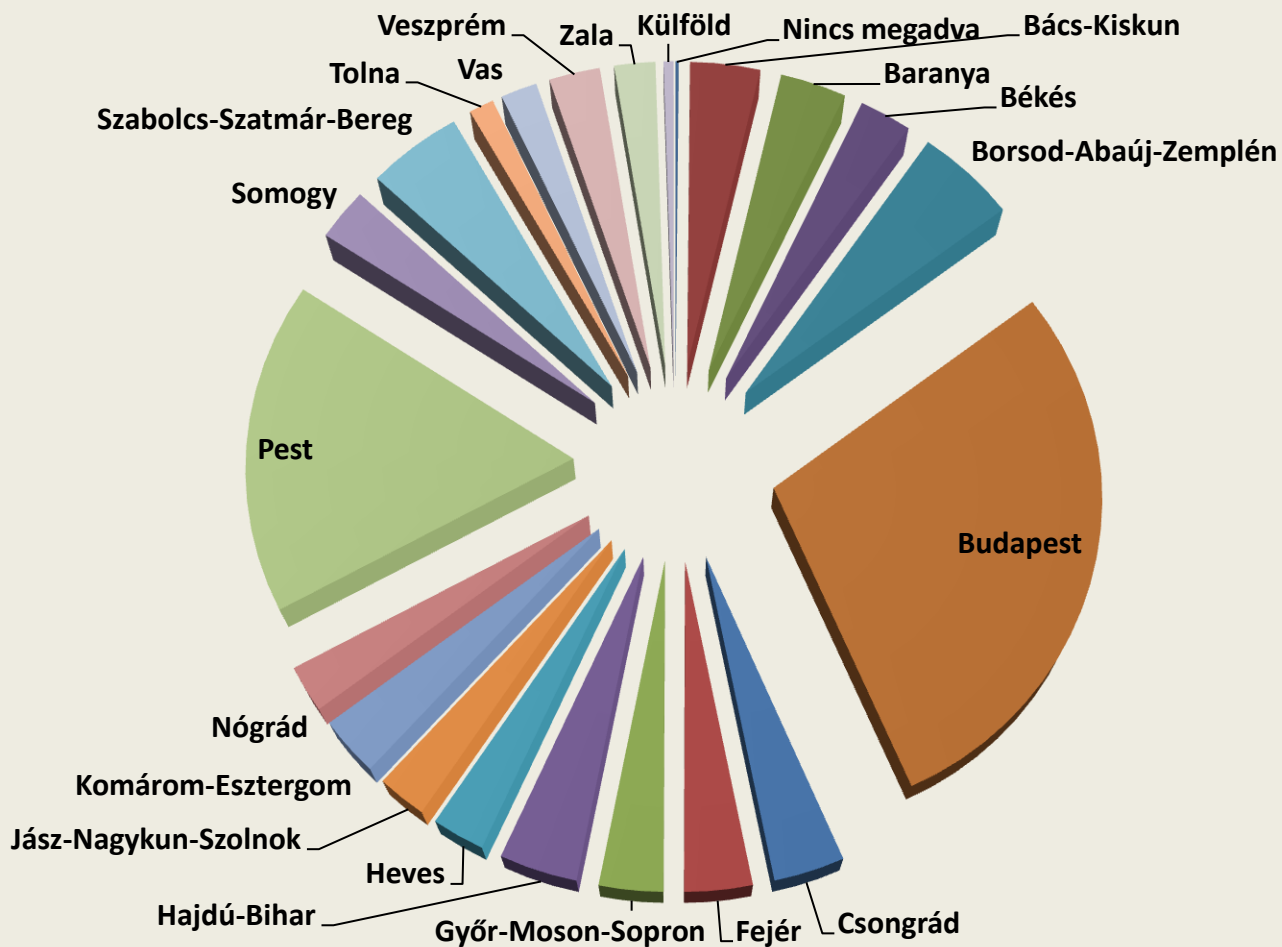
Meghallgatások száma havi bontásban (1-6. hónap)

a 2012 és 2013 évek azonos időszakának összehasonlító adataival

(A kimutatás magában foglalja a 2013. június 30. napjáig megtartott első és folytatólagos meghallgatásokat.)



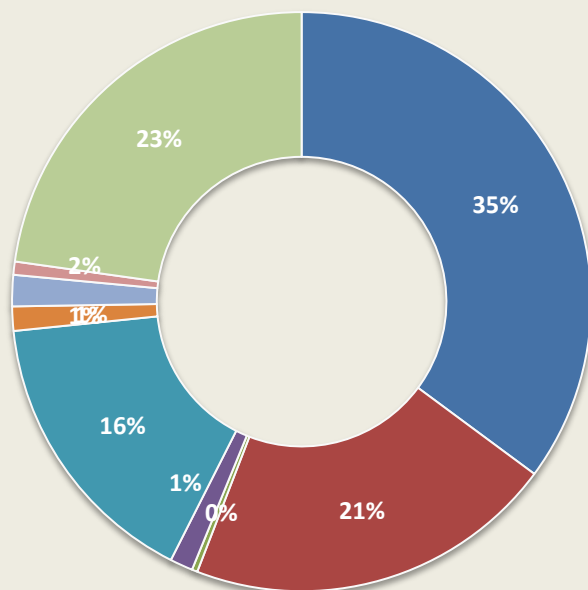
Kérelmek területi megoszlása



Megyék	Kérelmek	Arány	Országos arány
Nincs megadva	4	0,15%	
Bács-Kiskun	92	3,56%	5,27%
Baranya	87	3,37%	3,93%
Békés	69	2,67%	3,66%
Borsod-Abaúj-Zemplén	132	5,11%	6,91%
Budapest	736	28,52%	17,29%
Csongrád	88	3,41%	4,22%
Fejér	84	3,25%	4,26%
Győr-Moson-Sopron	79	3,06%	4,47%
Hajdú-Bihar	97	3,76%	5,40%
Heves	66	2,56%	3,11%
Jász-Nagykun-Szolnok	62	2,40%	3,90%
Komárom-Esztergom	77	2,98%	3,12%
Nógrád	61	2,36%	2,04%
Pest	437	16,93%	12,27%
Somogy	70	2,71%	3,20%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	125	4,84%	5,59%
Tolna	33	1,28%	2,33%
Vas	48	1,86%	2,59%
Veszprém	67	2,60%	3,58%
Zala	54	2,09%	2,88%
Külföld	13	0,50%	
Összesen	2581	100,00%	100,00%

A beérkezett kérelmek 65%-a esetén indult eljárás. A kérelmek 35%-a esetén olyan kérelemmel fordultak a Pénzügyi Békéltető Testület felé, melyben annak nem volt hatásköre, vagy a kérelem nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek.

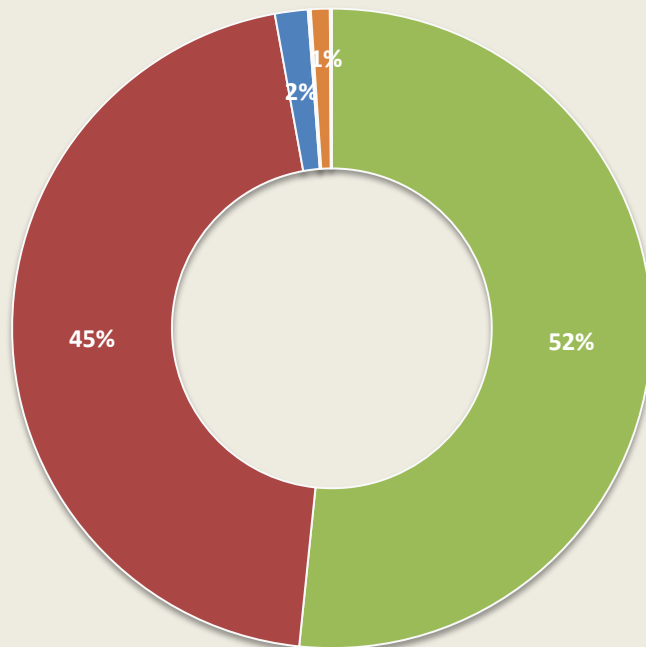
Beérkezett ügyek, és azok feldolgozásának státusza	2581	100,00%
Elutasított kérelmek	907	35,14%
Egyezséggel zárult ügyek	535	20,73%
Kötelezést tartalmazó határozatok	8	0,31%
Ajánlások	33	1,28%
Megszüntető határozattal zárult ügyek	411	15,92%
Visszavonta	35	1,36%
A felek eljárásán kívül megállapodtak	45	1,74%
Tájékoztatás kérés	19	0,74%
Folyamatban lévő eljárások	588	22,78%



- Elutasított kérelmek (907 db)
- Egyezséggel zárult ügyek (535 db)
- Kötelezést tartalmazó határozatok (8 db)
- Ajánlások (33 db)
- Megszüntető határozattal zárult ügyek (411 db)
- Visszavonta (35 db)
- A felek eljárásán kívül megállapodtak (45 db)
- Tájékoztatás kérés (19 db)
- Folyamatban lévő eljárások (588 db)

Az eljáró tanácsok a lezárt ügyek 52%-ban tartottak meghallgatást. Számos ügyben több meghallgatásra is szükség volt, hogy a kérdésben döntés születhessen.

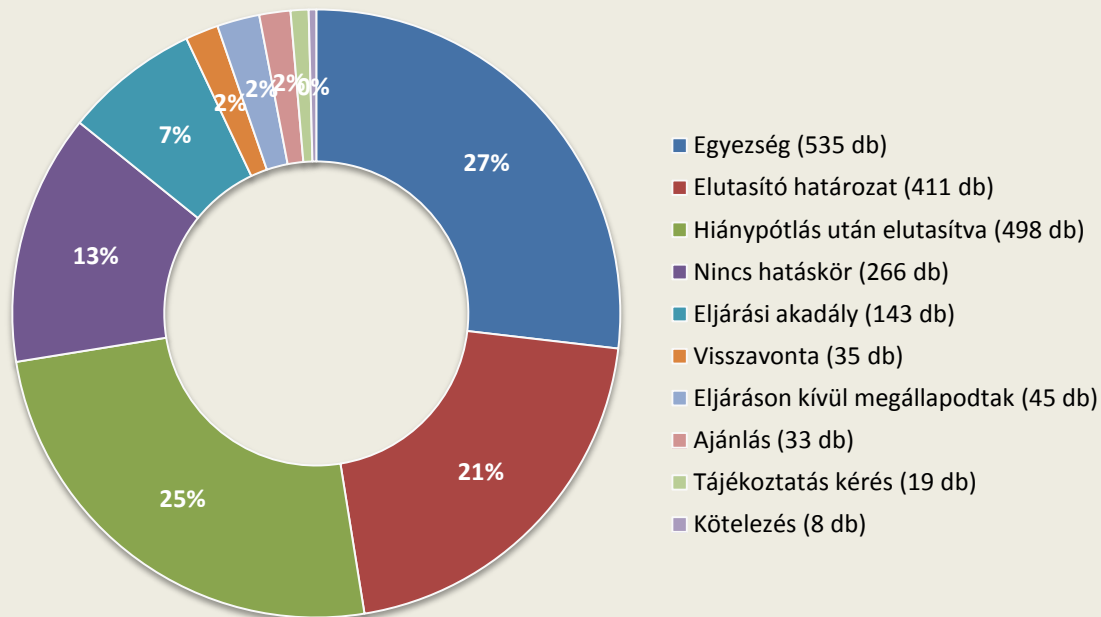
Meghallgatással zárult ügyek	1029
Meghallgatás tűzése nélkül elutasított (be nem fogadott) kérelmek	907
Meghallgatás kitűzése előtt a felek eljáráson kívül megállapodtak	33
Meghallgatás kitűzése előtt visszavont kérelmek	2
Meghallgatás nélkül, megszüntető határozattal lezárt kérelmek	1
Tájékoztatás kérés	19
Meghallgatás nélkül hozott Ajánlás	0
Meghallgatás nélkül kötött Egyezségek	2
Összesen	1993



- Meghallgatással zárult ügyek (1029 db)
- Meghallgatás tűzése nélkül elutasított (be nem fogadott) kérelmek (907 db)
- Meghallgatás kitűzése előtt a felek eljáráson kívül megállapodtak (33 db)
- Meghallgatás kitűzése előtt visszavont kérelmek (2 db)
- Meghallgatás nélkül, megszüntető határozattal lezárt kérelmek - FIN-Net (1 db)
- Tájékoztatás kérés (19 db)
- Meghallgatás nélkül hozott Ajánlás (0 db)
- Meghallgatás nélkül hozott Egyezség (2 db)

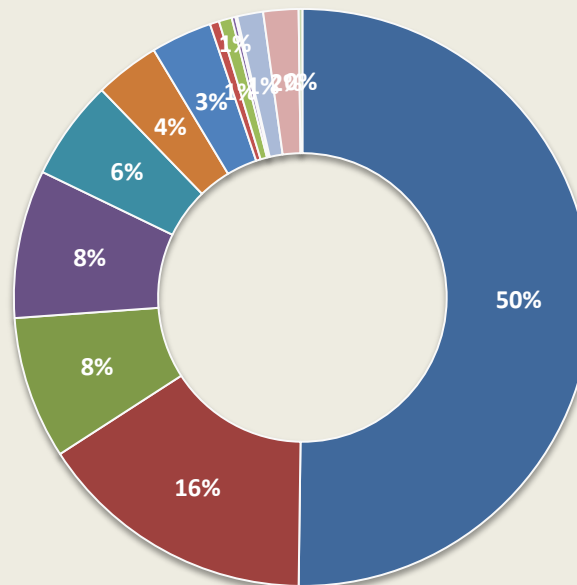
A lezárások jogcímét vizsgálva megállapítható, hogy legnagyobb számban egyezségkötéssel zárult az eljárás, mely a Pénzügyi Békéltető Testület elsődleges célja.

Egyezség	535
Elutasító határozat	411
Hiánypótlás után elutasítva	498
Nincs hatáskör	266
Eljárási akadály	143
Visszavonta	35
Eljáráson kívül megállapodtak	45
Ajánlás	33
Tájékoztatás kérés	19
Kötelezés	8
Összesen	1993



Az eljáró tanácsok 964 ügyet meghallgatás nélkül zártak le. Jól látható, hogy kiugró azon kérelmek száma, melyek hiányosan érkeztek a Pénzügyi Békéltető Testülethez, és a hiánypótlásra történő felhívásra már nem küldött visszajelzést a kérelmező. A Pénzügyi Békéltető Testület akkor tud hatékony segítséget nyújtani a jogvita lezárásában, ha a kérelmezők a jogszabályokban előírt információkat a rendelkezésére bocsátják.

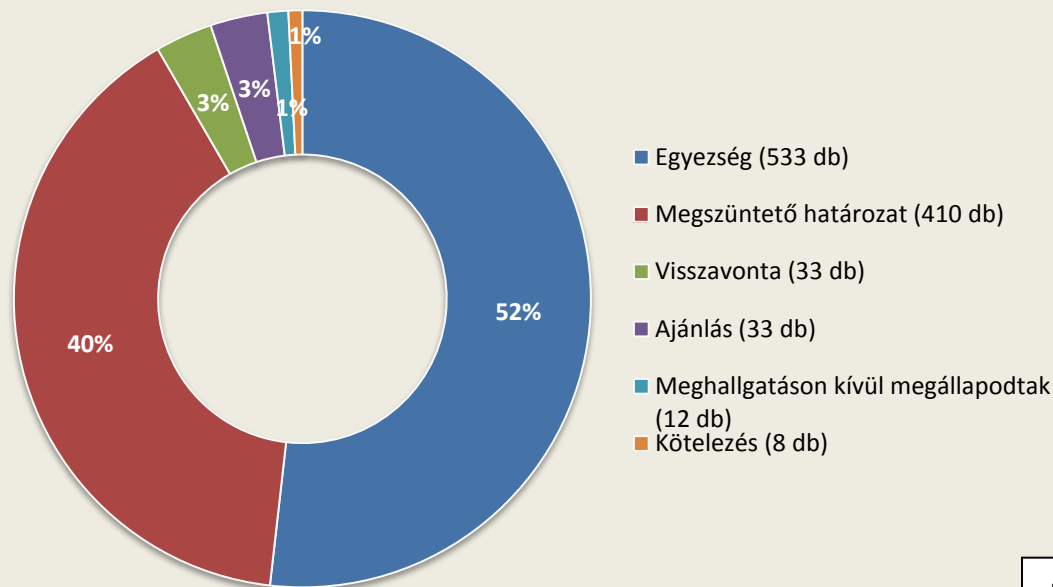
Hiánypótlás elmulasztása	484
Nem fogyasztói jogvita	151
Nincs kivizsgált panasz	77
Kérelmező nem fogyasztó	80
Per vagy ítélet van a kérelem tárgyában	54
Kérelmezett nem pénzügyi szolgáltató	35
Eljáráson kívül megállapodtak	33
Büntetőeljárás van (volt) folyamatban	5
Közvetítői eljárás van (volt) folyamatban	7
Visszavonta	2
Elutasító határozat	1
Ajánlás	0
Hiánypótlás után sem bírálható el az ügy	14
Tájékoztatás kérés	19
Egyezség	2
Összesen	964



- Hiánypótlás elmulasztása (484 db)
- Nem fogyasztói jogvita (151 db)
- Nincs kivizsgált panasz (77 db)
- Kérelmező nem fogyasztó (80 db)
- Per vagy ítélet van a kérelem tárgyában (54 db)
- Kérelmezett nem pénzügyi szolgáltató (35 db)
- Eljáráson kívül megállapodtak (33 db)
- Büntetőeljárás van (volt) folyamatban (5 db)
- Közvetítői eljárás van (volt) folyamatban (7 db)
- Visszavonta (2 db)
- Elutasító határozat (1 db)
- Ajánlás (0 db)
- Hiánypótlás után sem bírálható el az ügy (14 db)
- Tájékoztatás kérés (19 db)
- Egyezség (2 db)

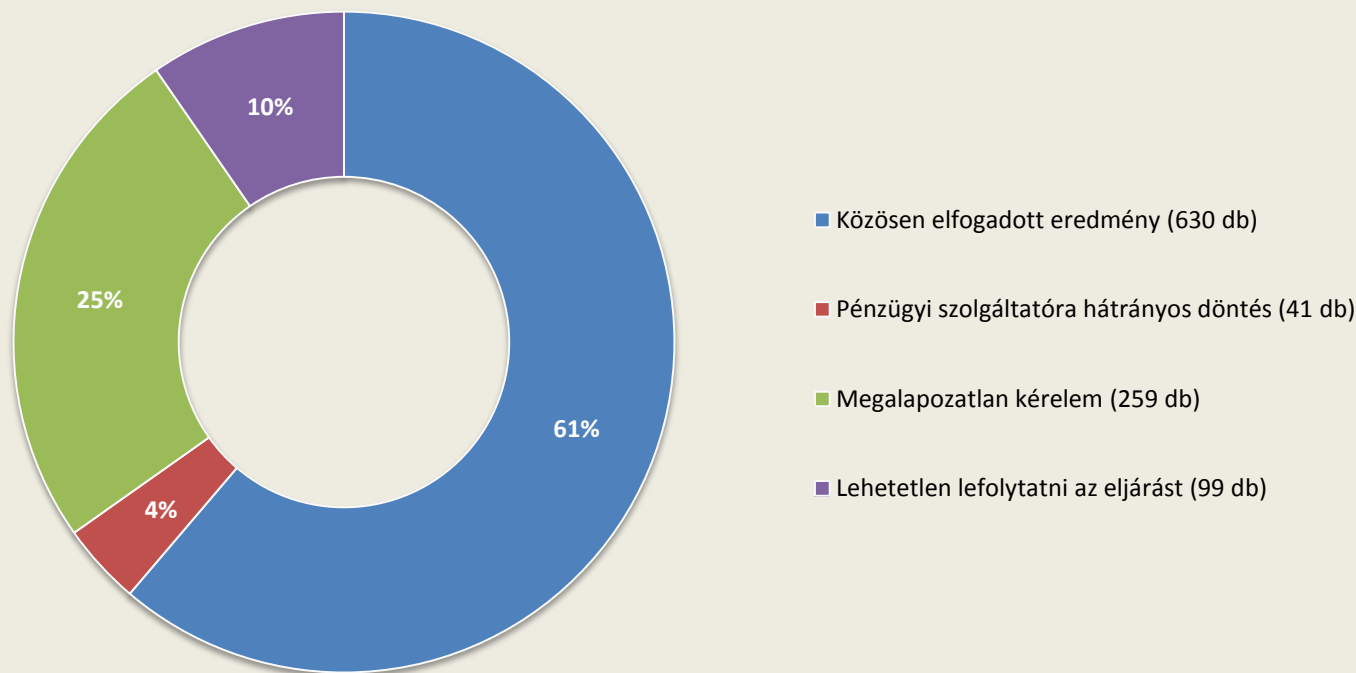
Az eljáró tanácsok munkájának sikeressége elsősorban abból mérhető, hogy a meghallgatások során miként tudják előmozdítani a felek közötti egyezséget. Jól látható, hogy ez sikerrel járt, hiszen a meghallgatásra került ügyek több mint felében egyezés született. Más szemszögből az is megfigyelhető, hogy a testület pártatlanul látja el feladatát, hiszen a kérelmek 40%-a esetén azt állapították meg a tanácsok, hogy a kérelem nem volt megalapozott, vagy egyéb okból nem lehetséges az eljárás folytatása. Sikerként értékelhető, hogy viszonylag kevés ügy esetén kellett ajánlást, vagy kötelezést kibocsátani, hiszen amennyiben a meghallgatás során egyértelművé vált, hogy a kérelmező igénye részben vagy egészében jogos, akkor a felek többnyire egyezésre jutottak, így nem volt szükség elmarasztaló döntésre.

Egyezés	533
Megszüntető határozat	410
Visszavonta	33
Ajánlás	33
Meghallgatáson kívül megállapodtak	12
Kötelezés	8
Összesen	1029

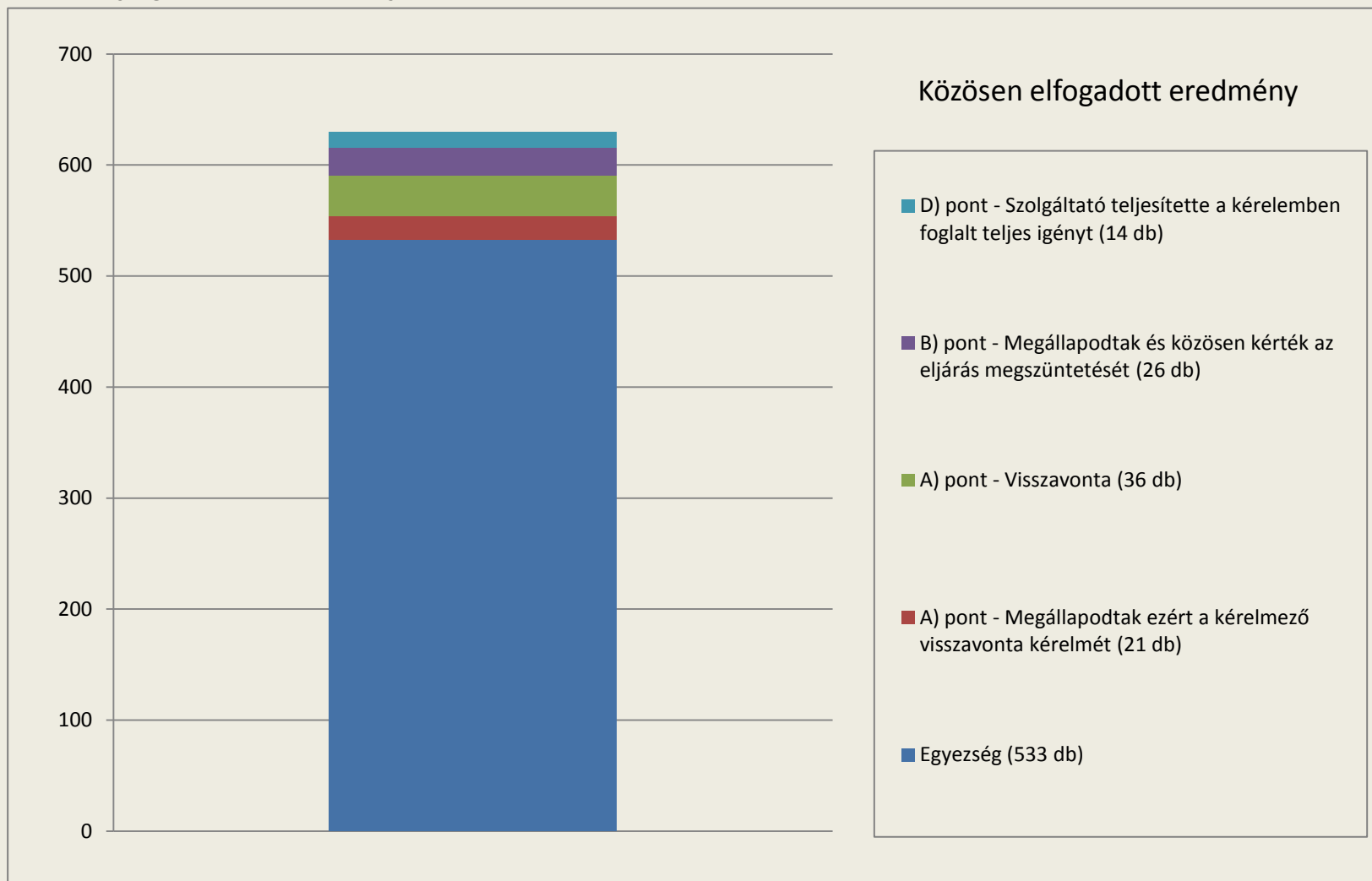


Az előző gondolatmenetet folytatva; amennyiben a meghallgatások eredményeit nem a jogszabályi besorolás szerint, hanem a tartalmi eredmény szerint csoportosítjuk, úgy még egyértelműbb, hogy jellemző az, hogy a felek megállapodásra jutnak az eljáró tanácsok előtt.

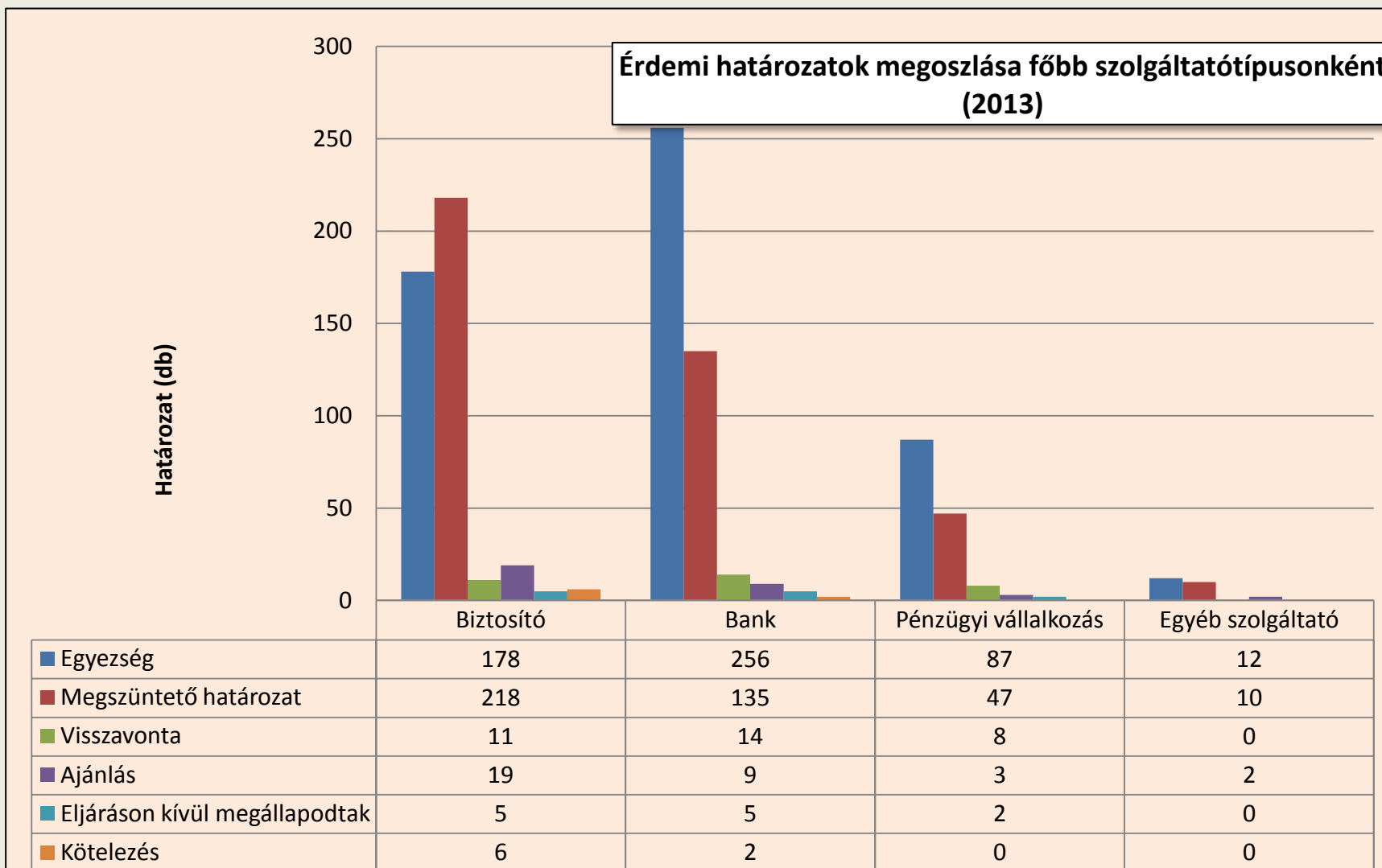
Közösen elfogadott eredmény (egyezségek, megállapodások, visszavonások)	630
Pénzügyi szolgáltatóra hátrányos döntés (ajánlások, kötelezések)	41
Megalapozatlan kérelem	259
Lehetetlen lefolytatni az eljárást (jellemzően szakértői kérdésekben kellett volna dönten)	99
Összesen	1029



A tanácsok statisztikai nyilvántartása szerint a közösen elfogadott eredmények az alábbi lezárási jogcímek mellett jöttek létre:

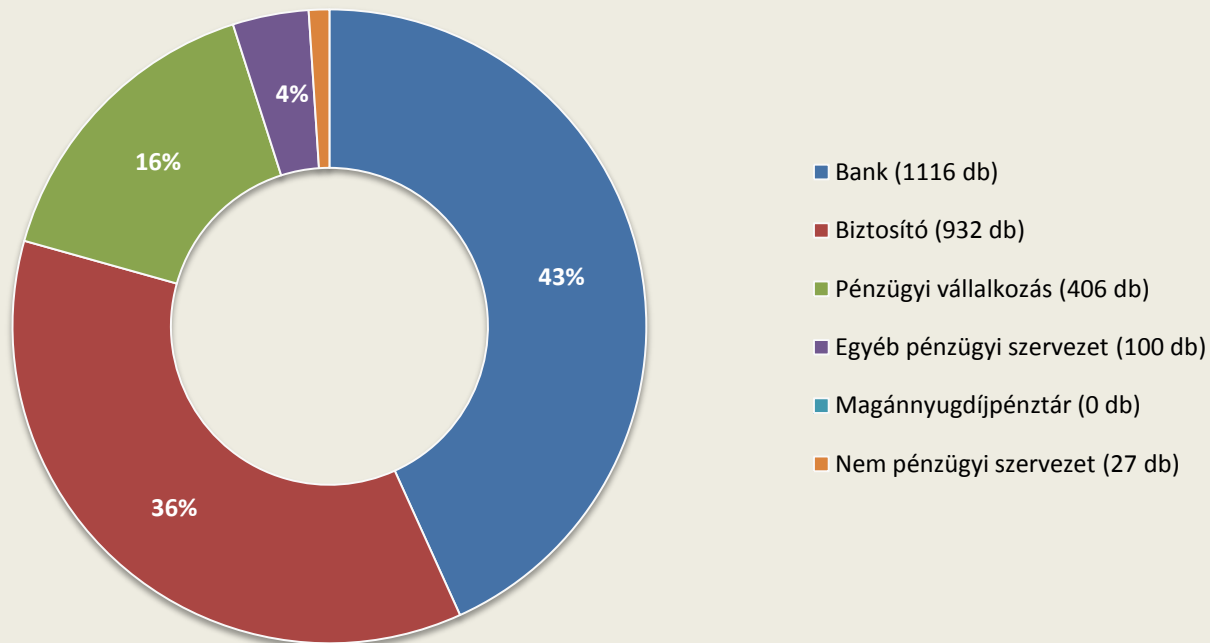


A meghallgatás után lezárt 1029 kérelem megoszlása szolgáltatótípusonként az alábbi:



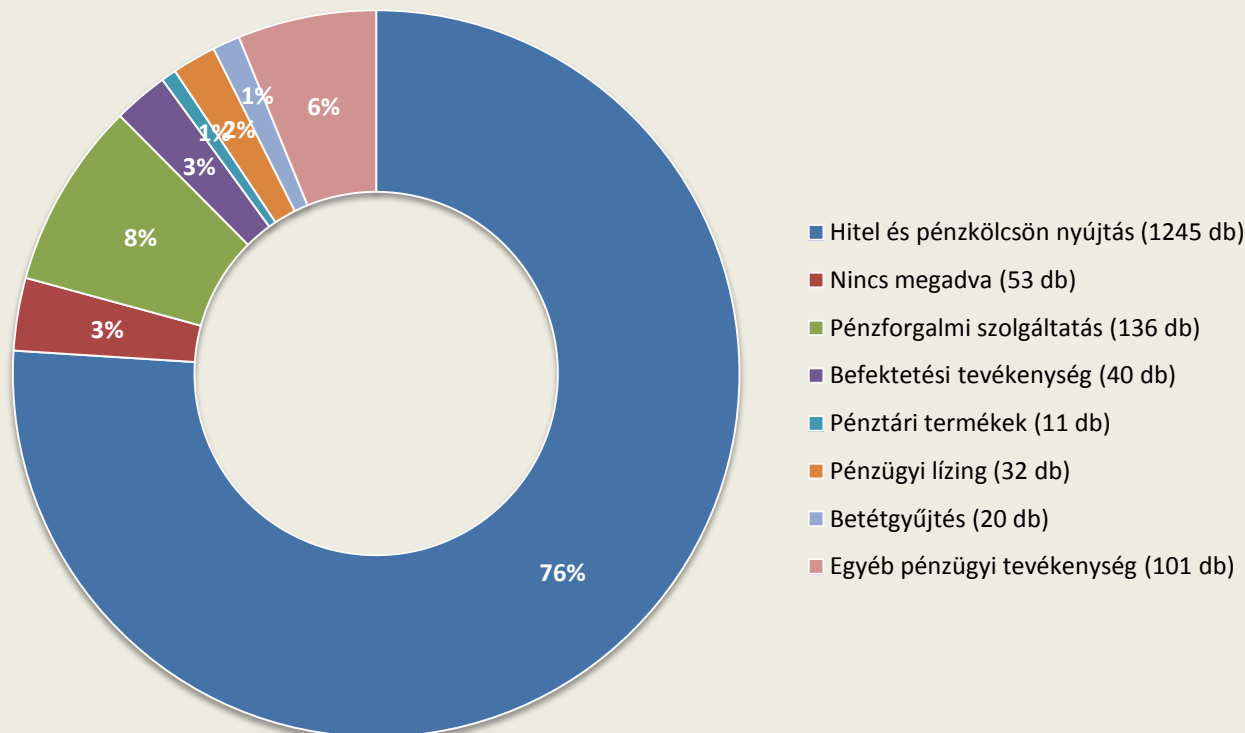
A félév során legnagyobb arányban a bankokkal kapcsolatban érkeztek kérelmek.

Pénzügyi Szolgáltató típus	Darab
Bank	1116
Biztosító	932
Pénzügyi vállalkozás	406
Egyéb pénzügyi szervezet	100
Magánnyugdíjpénztár	0
Nem pénzügyi szervezet	27
Összesen	2581

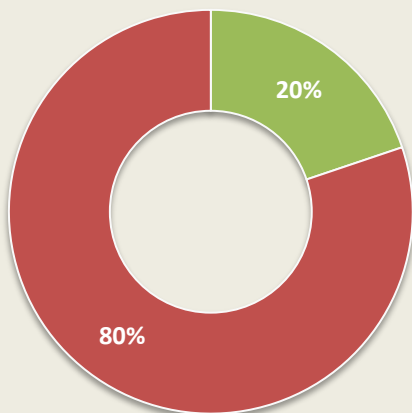


A bankokkal, és egyéb pénzügyi szolgáltatókkal kapcsolatos kérelmek közel kétharmada a hitelezéshez (devizahitelezés) kapcsolódott.

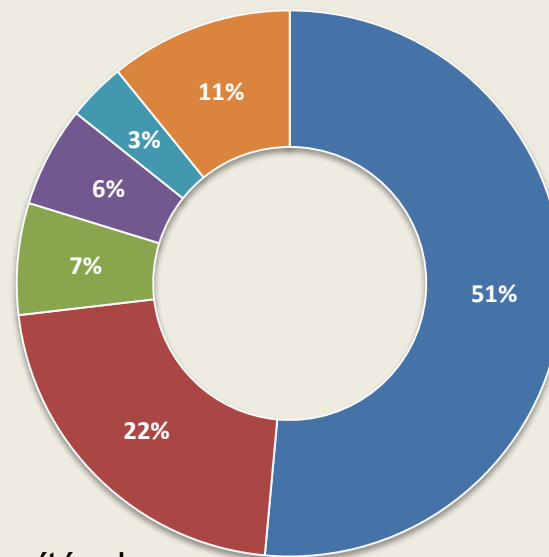
Hitel és pénzkölcsön nyújtás	1245
Nincs megadva	53
Pénzforgalmi szolgáltatás	136
Befektetési tevékenység	40
Pénztári termékek	11
Pénzügyi lízing	32
Betétgyűjtés	20
Egyéb pénzügyi tevékenység	101
Összesen	1638



Biztosítások esetén jellemzően nem-életbiztosításokkal, azon belül is lakásbiztosításokkal kapcsolatban érkeztek kérelmek.

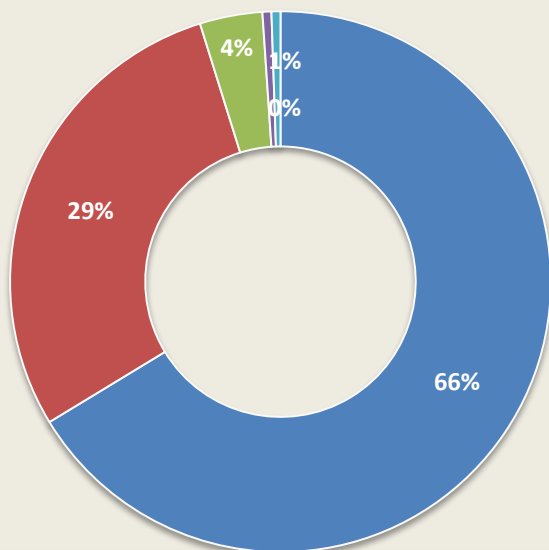


■ Életbiztosítás (187 db) ■ Nem-életbiztosítás (756 db)



Nem-életbiztosítások

- Tűz- és egyéb vagyoni károk biztosítása (389 db)
- Felelősségbiztosítás (164 db)
- Casco biztosítás (50 db)
- Baleset és betegség biztosítás (45 db)
- Utaz (szállítmány) biztosítás (26 db)
- Egyéb nem-élet biztosítás (82 db)

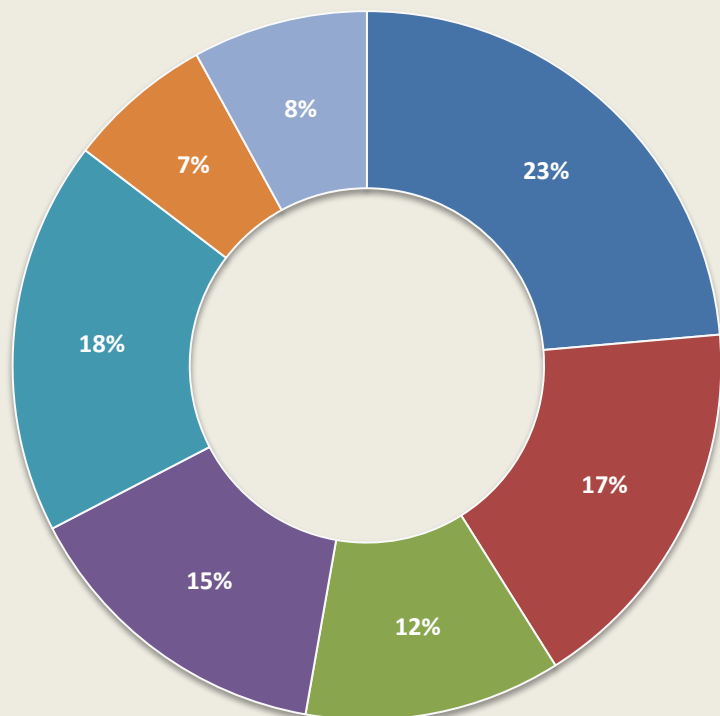


Életbiztosítások

- Befektetési egységekhez kötött életbiztosítás (124 db)
- Hagyományos életbiztosítások (54 db)
- Egyéb életbiztosítás (7 db)
- Nyugdíj, Egyéni és csoportos (1 db)
- Egyéb (1 db)

Eljárás csak akkor indítható, ha a kérelem megfelel a jogszabályi követelményeknek. Ennek következtében a kérelmek 57%-a esetén hiánypótlásra volt szükség, az alábbi okok miatt:

A kérelmező nem nyilatkozott a jogvita közvetlen megkísérléséről	349
A kérelmező nem csatolta a pénzügyi szolgáltató felé benyújtott panaszt és annak elutasítását	258
Kérelmet megalapozó bizonyítékok hiánya	173
A kérelmező nem nyilatkozott arról, hogy az ügyben peres vagy közvetítői eljárás nem indult	216
A kérelmező nem ismertette álláspontját, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait	266
Döntési indítvány hiányzik	98
Egyéb hiányosság	118
Összesen:	1478



- A kérelmező nem nyilatkozott a jogvita közvetlen megkísérléséről (349 db)
- A kérelmező nem csatolta a pénzügyi szolgáltató felé benyújtott panaszt és annak elutasítását (258 db)
- Kérelmet megalapozó bizonyítékok hiánya (173 db)
- A kérelmező nem nyilatkozott arról, hogy az ügyben peres vagy közvetítői eljárás nem indult (216 db)
- A kérelmező nem ismertette álláspontját, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait (266 db)
- Döntési indítvány hiányzik (98 db)
- Egyéb hiányosság (118 db)



A Pénzügyi Békéltető Testület a jogszabályokban foglalt kötelezettségének megfelelően határon átnyúló fogyasztói jogvitákban is eljár.

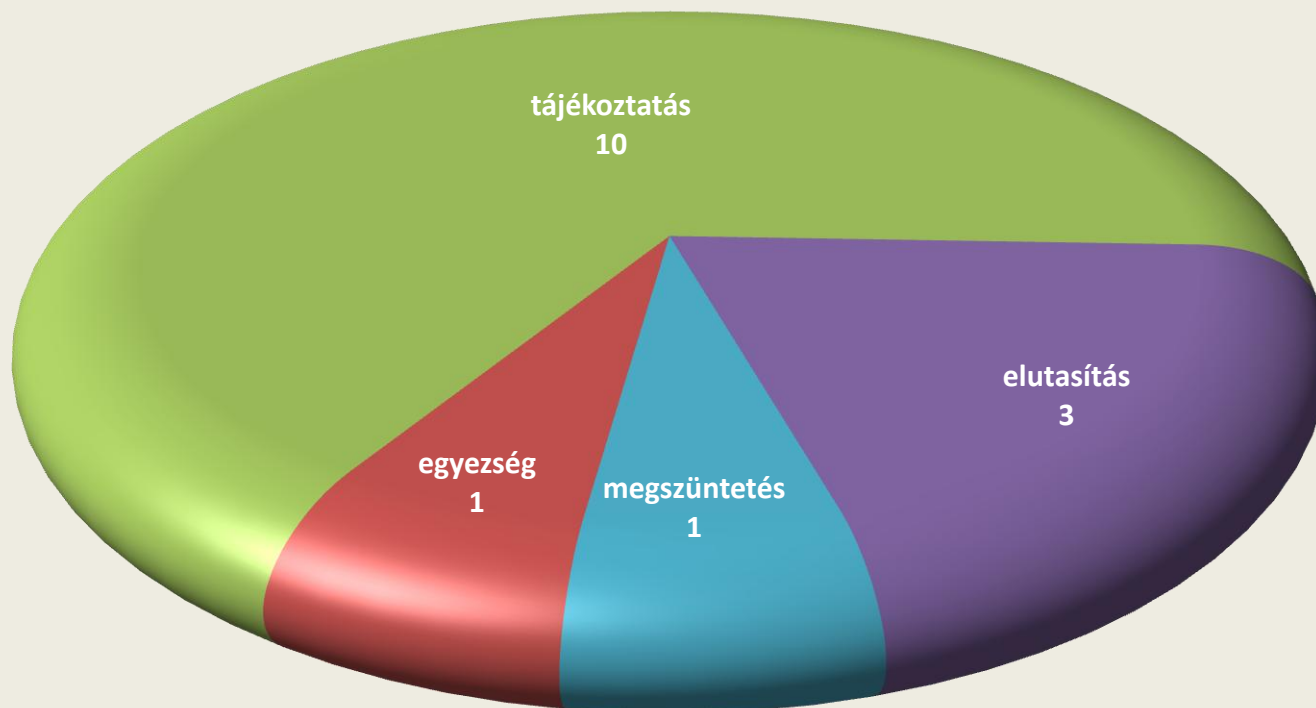
Határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita az olyan jogvita, amelyben a fogyasztó lakóhelye (tartózkodási helye), illetve a jogvitában érintett pénzügyi szolgáltató székhelye (telephelye, letelepedési helye) az Európai Gazdasági Térségről (EGT) szóló megállapodás két különböző részes államában található.

A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták megoszlása az eljárás eredménye szerint

	bank		befektetés		biztosítás		összesen
	külföldi fogyasztó	külföldi szolgáltató	külföldi fogyasztó	külföldi szolgáltató	külföldi fogyasztó	külföldi szolgáltató	
ajánlás							0
egyezség	1						1
tájékoztatás				3		7	10
elutasítás	1	1				1	3
megszüntetés		1					1
összesen	2	2		3	0	8	15



A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogviták megoszlása az eljárás eredménye szerint





A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvitával érintett külföldi államok

